**1.3.3. Perché le persone si impegnano a titolo volontario come volontari?**

Dato che il volontariato rappresenta la risorsa centrale a cui una società attinge per svolgere le proprie attività, è importante conoscere il motivo che spinge le persone a offrire il proprio impegno a titolo gratuito. L’Osservatorio del volontariato in Svizzera 2014 evidenzia i motivi indicati con maggiore frequenza dai volontari (figura 1). Nella figura si distingue tra attività di volontariato istituzionali, vale a dire l’assunzione di una carica all’interno di un’organizzazione, e informali, come ad esempio l’aiuto reciproco nel vicinato. Si possono individuare due gruppi di motivi:

1. *Motivi personali e individuali:* in questo caso le persone sono spinte dalla voglia di ampliare il proprio bagaglio di esperienze (sviluppo personale) e di curare la propria rete di contatti.
2. *Motivi sociali:* qui entra in gioco il desiderio di aiutare gli altri, impegnarsi a favore della comunità/società o fare qualcosa insieme ad altre persone.

**Figura 1: Motivi alla base del volontariato** (Osservatorio del volontariato in Svizzera 2014)



Volontariato informale

Il volontariato informale è più flessibile di quello istituzionale
Posso risolvere i miei problemi

Mi serve per la mia carriera professionale

Posso occuparmi della mia cerchia di conoscenze

Posso perfezionarmi a livello personale

Posso ampliare le mie conoscenze ed esperienze

Posso aiutare altra gente

Posso smuovere le cose insieme agli altri

Volontariato istituzionale

Quota di volontari in %

Motivi alla base del volontariato

Prospettiva sociale

Prospettiva

personale e

individuale

**Smuovere le cose insieme agli altri / aiutare altra gente**

Per i volontari, il principale fattore motivante a livello istituzionale è rappresentato dalla possibilità di smuovere le cose insieme ad altre persone. In altre parole, nello svolgere la loro attività i volontari cercano il contatto e il senso di appartenenza. Quest’ultimo sarà ancora più marcato quanto più efficaci sono le linee guida della società. Al di fuori della realtà associativa, ovvero nell’ambito del volontariato informale, il motivo principale è rappresentato dal desiderio di aiutare gli altri. Nei confronti dell’attività di volontariato, i membri hanno aspettative ed esigenze concrete. Queste andrebbero soddisfatte se si vuole acquisire e fidelizzare con successo i volontari e fare in modo che il loro grado di soddisfazione sia elevato.

**Condizioni di lavoro soddisfacenti: cos’è importante per i volontari?**

Nell’ambito del progetto sulle risorse di personale nelle società sportive, condotto dall’Università di Berna (Schlesinger, Klenk & Nagel, 2014)[[1]](#footnote-1), è stato chiesto a volontari di 63 club quali aspetti della loro attività ritengano importanti e quali siano le loro aspettative al riguardo. In fase di analisi delle aspettative legate alla collaborazione sono state individuate sette dimensioni: *partecipazione, comunicazione, reti sociali, supporto, organizzazione dei compiti, stima e riconoscimento nonché incentivi materiali*.

**Tabella 1: Dimensioni delle aspettative legate alla collaborazione**

|  |  |
| --- | --- |
| **Fattori**  | **Item** |
| **Partecipazione**M=4.56, DS=.67 | Rapporto con i collaboratori basato sul rispettoI compiti assegnati sono consoni alle capacità possedutePossibilità di mettere a frutto le proprie competenze |
| **Comunicazione**M=4.42, DS=.81 | Informazioni sui processi rilevanti all’interno della societàComunicazione degli obiettivi della societàFeedback costruttivi da parte del comitato direttivo |
| **Reti sociali**M=4.21, DS= .86 | Supporto da parte di altri membri in caso di problemi durante la collaborazioneNumerosi contatti sociali legati all’attività |
| **Supporto**M=4.0, DS= 1.14 | Incoraggiamento a formarsi e perfezionarsi da parte dei dirigenti della societàSupporto per conciliare lavoro e attività di volontariatoContatto stretto tra il comitato direttivo e i collaboratori a titolo volontario |
| **Organizzazione dei compiti**M=3.98, DS= 1.01 | Compiti interessantiAttività impegnativaAttività variaEsercizio autonomo dell’attivitàPromozione dello scambio di conoscenze ed esperienzePossibilità di ampliare le proprie capacità e competenze |
| **Stima e riconoscimento**M=3.85, DS=1.13 | Riconoscimento dell’impegno da parte di altri membriStima per l’attività svoltaApprezzamento dei meriti attraverso un riconoscimento simbolico |
| **Incentivi materiali**M=3.02, DS=1.41 | Agevolazioni (ad es. riduzione del contributo di iscrizione dei membri)Ingresso gratuito/scontato a eventi (sportivi) della societàCompenso finanziario per l’attività svoltaSostegno finanziario alla formazione e al perfezionamento |

(1 = decisamente irrilevante, 5 = molto rilevante)

L’analisi delle aspettative legate alla collaborazione ha fatto emergere i seguenti quesiti principali:

* In che modo la società definisce compiti allettanti commisurati alle capacità dei volontari?
* In che modo i volontari possono mettere a frutto e ampliare le proprie esperienze e competenze?
* In che modo gli obiettivi della società e i processi rilevanti possono essere comunicati all’interno del club?
* In che modo i volontari possono assumersi la responsabilità e avere libertà di manovra a livello organizzativo?
* Quale compito pregnante possono svolgere i volontari?
* Quali compiti possono svolgere per il bene della società e della comunità?
* In che modo i volontari possono curare la propria rete di contatti nell’ambito del volontariato? (coinvolgimento di familiari e conoscenti oppure conoscenza di nuove persone)
* In che modo i volontari possono fare qualcosa insieme ad altre persone?
* In che modo i volontari possono aiutare altre persone?
* In quale forma i volontari ricevono stima e riconoscimento per il loro impegno a titolo gratuito?
* In che modo il volontariato può rappresentare un diversivo rispetto alla quotidianità?

Nel documento 4.2 sono riportati alcuni esempi di modalità operative di cui le società possono servirsi per soddisfare le aspettative e le esigenze dei potenziali volontari e offrire condizioni di lavoro soddisfacenti.

I risultati nella tabella 1 mostrano inoltre che non tutti i volontari nutrono le stesse aspettative. Se si osservano le aspettative rispetto alle condizioni della collaborazione e ai sistemi di incentivazione offerti dalla società, si possono distinguere quattro categorie di volontari (figura 2): *(1) volontari che cercano riconoscimento e stima, (2) volontari con un approccio materiale, (3) volontari che chiedono partecipazione e comunicazione e (4) volontari che si aspettano supporto*. Sulla base di queste quattro tipologie è possibile definire le condizioni della collaborazione in modo più specifico in funzione delle diverse aspettative ed esigenze dei membri della società.

**Figura 2: Le quattro categorie a colpo d’occhio**

Volontari che chiedono partecipazione e comunicazione

Volontari con un approccio materiale

Volontari che cercano riconoscimento et stima

Organizzazione dei compiti

Comunicazione

Incentivi materiali

Riconoscimento e stima

Partecipazione

Supporto

Reti sociali

*(1) Volontari che cercano riconoscimento e stima (34,2%)*

I volontari appartenenti a questa categoria presentano valori superiori alla media per quanto riguarda la dimensione «riconoscimento e stima». Inoltre, i fattori «comunicazione» e «supporto» risultano decisamente marcati. Questi volontari si aspettano principalmente un riconoscimento di tipo non materiale, ma vogliono anche essere informati e supportati dal comitato direttivo e avere la possibilità di mettere le proprie competenze al servizio del club. Essi attribuiscono invece meno importanza agli incentivi materiali e al fattore «partecipazione». Hanno aspettative visibilmente basse rispetto all’organizzazione dei compiti.

*(2) Volontari con un approccio materiale (37,2%)*

I volontari appartenenti a questa categoria presentano valori superiori alla media per quanto riguarda la dimensione degli incentivi materiali, ma attribuiscono un ruolo importante anche al riconoscimento e alla stima. Per contro, i fattori «comunicazione» e «partecipazione» sono per loro, in proporzione, i meno rilevanti. Le persone con un approccio materiale accettano un lavoro volontario anche per via dell’indennizzo finanziario. Desiderano prendere parte solo in misura limitata ai processi decisionali previsti dalla politica della società. Anche le dimensioni «organizzazione dei compiti» e «supporto» hanno, per questi volontari, una rilevanza inferiore alla media.

*(3) Volontari che chiedono partecipazione e comunicazione (12,5%)*

I volontari appartenenti a questa categoria presentano valori superiori alla media per quanto riguarda le dimensioni «comunicazione» e «partecipazione». Inoltre, attribuiscono grande rilevanza ai fattori «organizzazione dei compiti» e «reti sociali». Meno importanti, invece, sono gli incentivi (materiali e non materiali) e il supporto. I volontari con un approccio partecipativo e comunicativo vogliono rivestire una posizione interessante e prendere parte ai processi decisionali della società nonché organizzare e decidere in prima persona quanto accade al suo interno. In cambio, non si aspettano alcuna controprestazione materiale.

*(4) Volontari che si aspettano supporto (16,0%)*

I volontari appartenenti alla quarta categoria presentano valori superiori alla media per quanto riguarda le dimensioni «supporto» e «comunicazione». I volontari orientati al supporto ritengono importanti l’organizzazione dei compiti, la partecipazione e le reti sociali, e attribuiscono meno rilevanza ai fattori «riconoscimento e stima» e «incentivi materiali». Essi puntano a rivestire nel club una funzione interessante che consenta loro di prendere parte ai processi interni di rilievo. In tale contesto, attribuiscono grande importanza al supporto da parte dei dirigenti della società.

**Attaccamento alla società**

Molti volontari si impegnano all’interno del club perché hanno un senso di attaccamento nei confronti della società e vogliono contribuire alla sua crescita. L’impegno prestato, volto a realizzare gli obiettivi della società, è proporzionale al loro attaccamento al club: più si sentono attaccati alla società, maggiore è il loro impegno, e viceversa (Schlesinger, Klenk & Nagel, 2014). Le società di calcio si trovano quindi di fronte a una sfida cruciale, ovvero promuovere tra i membri il senso di attaccamento al club, affinché cresca in loro la disponibilità e la motivazione a impegnarsi a titolo volontario. Questo obiettivo si raggiunge chiedendo ai membri di prestare il proprio aiuto durante singoli eventi e di svolgere piccole mansioni all’interno della società. Allo stesso tempo, è importante far passare il messaggio (in modo diretto o indiretto) che il volontariato fa parte del gioco e che, prima di tutto, è un’attività divertente. Organizzando eventi e offrendo diversi compiti piccoli o puntuali, la società dà ai membri la possibilità di familiarizzare gradualmente con l’attività di volontariato, e aumenta così la probabilità che in futuro un membro sia disposto ad accettare un compito più impegnativo, come ad es. una carica onorifica.

1. Schlesinger, T., Klenk, C. & Nagel, S. (2014). Freiwillige Mitarbeit im Sportverein.

Analyse individueller Faktoren und organisationaler Entscheidungen. (Il volontariato nella società sportiva. Analisi di fattori individuali e di decisioni organizzative.) Zurigo: Seismo Verlag. [↑](#footnote-ref-1)