

# IDENTIKIT DEL VOLONTARIO

Di: Pasqualina Campagnuolo,  
Vania Di Matteo, Pasqualina Aiello

Hanno collaborato alla ricerca:  
Martina Pagliaro, Luisa Valentino  
e Federica Longino



ISBN 9788890502057



CSV  **assovoce**  
associazione  
volontariato  
casertano



# Identikit del volontario

Grafica, foto e impaginazione a cura di: **etika**  
comunicazione

# PREMESSA

Viviamo oggi un particolare momento storico nel quale viene chiesto ai **CSV** di trasformare il proprio ruolo, in quest'ottica al **CSV ASSO.VO.CE** è sembrato opportuno dare attenzione ai volontari del proprio territorio di competenza da una duplice prospettiva: da un lato cogliere aspetti relativi alle loro motivazioni, dall'altro rilevare il loro background socio-familiare.

Non tutte le persone scelgono di fare volontariato per la stessa ragione; accanto alle motivazioni definite "altruistiche" (aiutare le persone e la comunità, fare del bene, etc.) ve ne sono altre che in maniera non del tutto corretta vengono definite "egoistiche" e che si legano maggiormente al beneficio che il singolo trae dall'azione volontaria: conoscere nuove persone, acquisire competenze, sentirsi riconosciuti, e simili.

La motivazione è una variabile che cambia nel tempo per effetto di fattori interni (personali) ed esterni: è importante, dunque, che chi gestisce e coordina i volontari ne conosca non solo la motivazione "a partecipare", ossia i bisogni che la persona vuole soddisfare entrando in una associazione, ma anche la motivazione a "restare" che fornisce elementi importanti per l'assegnazione appropriata dei compiti e delle attività.

La scelta della tematica, dunque, trae origine dalla consapevolezza del ruolo fondamentale che la motivazione svolge nel determinare il livello di impegno e di prestazione dei volontari, anche in relazione alla qualità del servizio e alla continuità dell'azione.

Conoscere la motivazione permette di attuare azioni volte a creare soddisfazione nel volontario, elemento chiave su cui agire per evitare o comunque contenere il fenomeno del turnover che comporta difficoltà nella pianificazione delle attività e conseguente

Abbiamo scelto, quindi, di realizzare questa ricerca per fornire elementi utili agli enti le cui attività portate realizzate grazie all'impegno e al lavoro dei volontari. Essa, però, rappresenta un primo tassello cui il CSV darà successivamente seguito: se il target attuale è rappresentato perlopiù da quello che è il target "tradizionale" dei Centri di Servizio (le organizzazioni di volontariato ex 266/91), per il futuro si intende estendere l'indagine al più ampio universo dei volontari degli Enti del Terzo Settore.



*Il Presidente del CSV Asso.Vo.Ce.  
Elena Pera*

# INDICE

## 1. Il disegno della ricerca

- 1.1. Il progetto
- 1.2. Il tema di ricerca
- 1.3. Il metodo
- 1.4. Il questionario
- 1.5. Il campionamento
- 1.6. Alcune indicazioni

## 2. La ricerca

- 2.1 Carta d'identità del volontario:  
*Dati anagrafici e caratteristiche personali*
- 2.2 Il racconto dell'esperienza
- 2.3 Le motivazioni all'impegno volontario
- 2.4 Società, nucleo familiare e network amicale
- 2.5 Valutazione dell'esperienza
- 2.6 Conoscenza dell'Associazione
- 2.7 Destinatari diretti e beneficiari indiretti

## 3. Conclusioni

## 4. Appendice



**Identikit  
del voluntario**

**1.**

**IL DISEGNO  
DELLA RICERCA**

## 1.1 IL PROGETTO

Il progetto **Identikit del volontario**, promosso e realizzato dal **Csv Asso.Vo.Ce.**, ha l'obiettivo generale di raccogliere dati caratteristici significativi (età, sesso, livello di istruzione, competenze, soft skills, etc.) ed indagare gli aspetti motivazionali dei volontari operanti in provincia di Caserta per rispondere all'esigenza, tutt'altro che dialettica, di delinearne un profilo/tipo quanto più vicino alla realtà per programmare attività adeguate e coerenti alle esigenze, ai bisogni inevasi espressi e rilevati.

La consapevolezza che, oltre alle caratteristiche anagrafiche, la motivazione all'impegno volontario risulti fondamentale per determinare il grado di partecipazione come la costanza nel tempo, ha fornito elementi utili alle ODV per programmare azioni atte a contenere ed evitare il fenomeno del turnover dei volontari che provoca difficoltà nella pianificazione degli interventi sociali, instabilità nell'erogazione di servizi fino all'impossibilità, talvolta, di implementare nuovi progetti utili al benessere collettivo.

## 1.2 IL TEAM DI RICERCA

Il lavoro di ricerca è stato coordinato dal referente ricerca del CSV Asso.Vo.Ce., dott.ssa Pasqualina Campagnuolo, in collaborazione con la dott.ssa Pasqualina Aiello e la dott.ssa Vania Di Matteo, risorse umane esperte selezionate mediante avviso pubblico. Si è potuto contare inoltre sull'apporto di tre giovani volontarie in **Servizio Civile Nazionale** presso il CsvAsso.Vo.Ce., opportunamente formate relativamente all'attività di somministrazione e raccolta dei questionari d'indagine.







## 1.3 IL METODO

Per perseguire l'obiettivo della ricerca, rispettando quanto preventivamente stabilito in fase di progettazione, la complessità della tematica ed i diversi piani di analisi, il team ha ritenuto opportuno utilizzare un insieme articolato di **strumenti d'indagine sociologica**, sia di natura quantitativa che qualitativa.

Nello specifico, il questionario di indagine è stato ideato e redatto in maniera coerente rispetto ai campi che si voleva indagare<sup>1</sup>, con risposte aperte e chiuse<sup>2</sup>, nonché case study; la scelta della modalità di auto-somministrazione risponde all'esigenza prima di tutto di non influenzare in alcun modo il volontario nella compilazione e soprattutto di garantire l'**anonimato** del campione di indagine. In merito all'analisi statistica effettuata si è fatto ricorso a statistiche descrittive e statistiche inferenziali.

<sup>1</sup> Il questionario è organizzato in sette parti, dalla A alla G, così suddivise:

**A**-Dati biografici e caratteristiche personali del volontario; **B**-Il racconto dell'esperienza; **C**-Le motivazioni all'impegno volontario; **D**-Nucleo familiare, network amicale e società; **E**-Valutazione dell'esperienza; **F**-Conoscenza dell'associazione; **G**-Il tuo rapporto con i destinatari.

<sup>2</sup> Si è scelto di utilizzare la scala Lickert che va da "per niente" a "moltissimo" con un valore oscillante tra 0 e 4.

## 1.4 IL QUESTIONARIO

Il questionario di ricerca, organizzato in sette sezioni, è stato costruito per indagare tre aspetti dell'agire volontario: quello psicologico, quello sociologico e quello motivazionale.

L'aspetto motivazionale è stato analizzato sia nei processi personali che in quelli sociali che iniziano, dirigono e sostengono l'azione volontaria, prendendo in considerazione un'ampia varietà di processi: conoscitivi/professionali, emotivi, valoriali, comportamentali e inter-personali.

La **prima parte** del questionario ha raccolto informazioni biografiche e personali degli intervistati per profilare l'identikit del volontario della provincia di Caserta.

La **parte seconda** ha analizzato la più recente esperienza di volontariato del campione, dal ruolo e la funzione ricoperta alle abilità, competenze e passioni utilizzate o che si vor-



rebbe mettere in gioco, come anche i punti di forza e debolezza riconosciuti in se stessi e nella propria organizzazione, fino alla soddisfazione degli intervistati in termini di socializzazione (Item da B1 a B15).

La **parte terza** (Item C1 a C 10) ha spostato il focus sulle motivazioni che spingono gli intervistati a fare volontariato, se siano cambiate nel tempo e perché, analizzando in maniera specifica il ruolo dei contesti amicali e parentali sull'agire volontario e come tale impegno incida sulle dimensioni sociali e psicologiche della motivazione quali:

- La percezione di Sé (self-efficacy)
- Livello di auto-stima;
- Immagine di sé;
- La percezione della società;
- Sviluppo di competenze e abilità con ricaduta positiva in ambito professionale;
- Ricerca di relazione sociali e di contrasto della solitudine.

Relativamente ai tessuti di relazioni familiari e non, la **parte quarta** è stata dedicata alla comprensione di eventuali cambiamenti nelle relazioni sociali, amicali e parentali e eventuale acquisizione di una diversa percezione di sé all'interno delle stesse (Item da D1 a D3).

Infine se la **parte quinta** (Item da E1 a E4) ha inteso indagare la **valutazione** dell'esperienza del volontario rispetto alla sua azione volontaria, le parti sesta (Item da F1 a F5) e settima (Item da G1 a G3) sono state pensate rispettivamente alla rilevazione del livello di conoscenza degli intervistati dell'ente presso cui svolgono attività di volontariato, per valutare il grado di coinvolgimento ed affezione, e dei destinatari diretti e beneficiari indiretti del proprio impegno, verificando, ove presente, se tale relazione influenzi la motivazione del volontario.

## 1.5 IL CAMPIONAMENTO

Segnatamente al campionamento dei volontari da intervistare si è fatto riferimento alla banca dati del **CSV Asso.Vo.Ce.** che registra attualmente **392 organizzazioni** di volontariato regolarmente iscritte. Complessivamente sono stati intervistati **118 volontari**, mantenendo una media costante di due volontari per ODV campionata.



## 1.6 ALCUNE INDICAZIONI

L'agire volontario trae origine e trova la spinta in processi motivazionali differenti: la volontà di dare un contributo reale e tangibile in azioni di impegno civico volte al recupero e alla tutela del patrimonio naturalistico, artistico-culturale e simili, il desiderio di aiutare chi vive in condizione di disagio e/o bisogno o, semplicemente, per appagare una propria esigenza.

A partire da una lettura dell'aspetto psicologico, si distinguono due tratti preponderanti dell'agire volontario: quello **altruistico** di chi compie delle azioni per il benessere dell'altro senza attendere un corrispettivo diretto o immediato, con la speranza, piuttosto, di incidere positivamente nella realtà sociale che lo circonda, migliorandola; quello **egoistico-protettivo** di chi fa volontariato per rispondere all'esigenza inconscia di proteggere il proprio "io" da istanze negative provenienti dal "Super-lo<sup>3</sup>"; quello **egoistico-automigliorativo** focalizzato sul versante positivo dell'Ego che implica la possibilità di aumentare la propria autostima, di sentirsi meglio con se stessi, di percepirsi migliore.



<sup>3</sup> | Super lo è fonte di giudizi negativi sull'lo.

Relativamente invece ad un'analisi socio-culturale dell'impegno volontario, le **motivazioni fondamentali** del volontariato hanno alla base tanto una componente altruistica, rispondente all'inclinazione personale verso il prossimo, quanto egoistica, caratterizzata dal soddisfacimento di un bisogno proprio.

L'impegno volontario altruistico si traduce in un'attiva partecipazione alla risoluzione di problemi, difficoltà e necessità altrui, alimentata da valori<sup>4</sup> morali, etici e culturali acquisiti nel proprio contesto di appartenenza.

Rientrano invece nell'agire volontario **egoistico** le seguenti motivazioni personali, in relazione sempre al contesto sociale di appartenenza:

- di **comprensione**, ossia l'occasione di sperimentarsi in relazione con l'altro;
- di **relazione**, ossia la volontà di socializzazione e di apprezzamento del proprio agire in un settore ritenuto di grande valore dalla rete familiare e/o amicale;
- di **sviluppo professionale**, ossia l'opportunità di spendere nell'azione volontaria conoscenze, competenze e abilità, non spendibili in ambito lavorativo, che tuttavia arricchiscono il personale curriculum vitae.

Sebbene emerga dall'indagine conoscitiva realizzata che i volontari vivano profondamente la gratuità ci si è chiesto se esista davvero un autentico, disinteressato e gratuito altruismo. A tal proposito ci sembra calzante riportare un'osservazione di A.Pangrazi<sup>5</sup>:

“

*Quando si parla di volontari c'è la tendenza a sottolineare l'aspetto gratuito del loro servizio, il loro altruismo, la loro dedizione, il loro disinteresse. In realtà la gratuità e l'altruismo vanno ridimensionati. E vero, i volontari non sono pagati, ma non lavorano per niente. Il Volontariato non è solo una moda per aiutare gli altri, ma uno strumento per appagare esigenze e interessi personali. Scavando un po' sotto le intenzioni più genuine e altruistiche, si trovano molti risvolti personali. Per alcuni il volontariato è molto gratificante perché dà significato nuovo alla vita, per altri serve ad alleviare un certo senso di isolamento; per altri ancora può contribuire alla pace interiore o alla soddisfazione di avere un certo protagonismo. Forse non è del tutto azzardato suggerire che spesso i volontari hanno più bisogno degli assistiti che non gli assistiti dei volontari.*

”

<sup>5</sup>A. PANGRAZI, *Lavorare insieme per servire meglio: motivazioni socio-psicopedagogiche per il volontariato socio-sanitario*, Anime e Corpi, 113, 1984, pg. 295.

<sup>4</sup> “Valore indica una realtà ideale che, quando è presente in una persona, cosa o progetto, li rende degni di stima, apprezzamento o attrazione. (...) Perché un valore possa guidare il comportamento, occorre che esso sia interiorizzato, cioè integrato, fatto proprio. “A. BRUSCO, S. MARINELLI, *Iniziazione al dialogo e alla relazione d'aiuto*, (I livello), Il Segno dei Gabrielli editori, Negarine di S. Pietro in Cariano-Vr 1997

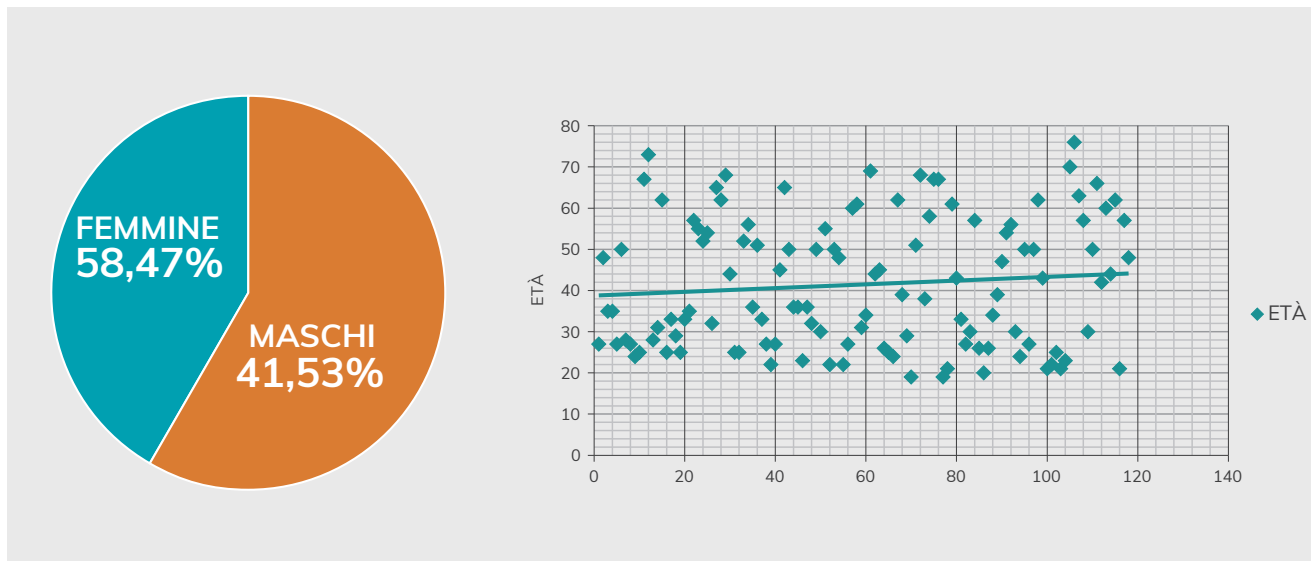


**Identikit  
del voluntario**

**2.**

**LA RICERCA**

## 2.1 CARTA D'IDENTITÀ DEL VOLONTARIO: A-Dati anagrafici e caratteristiche personali



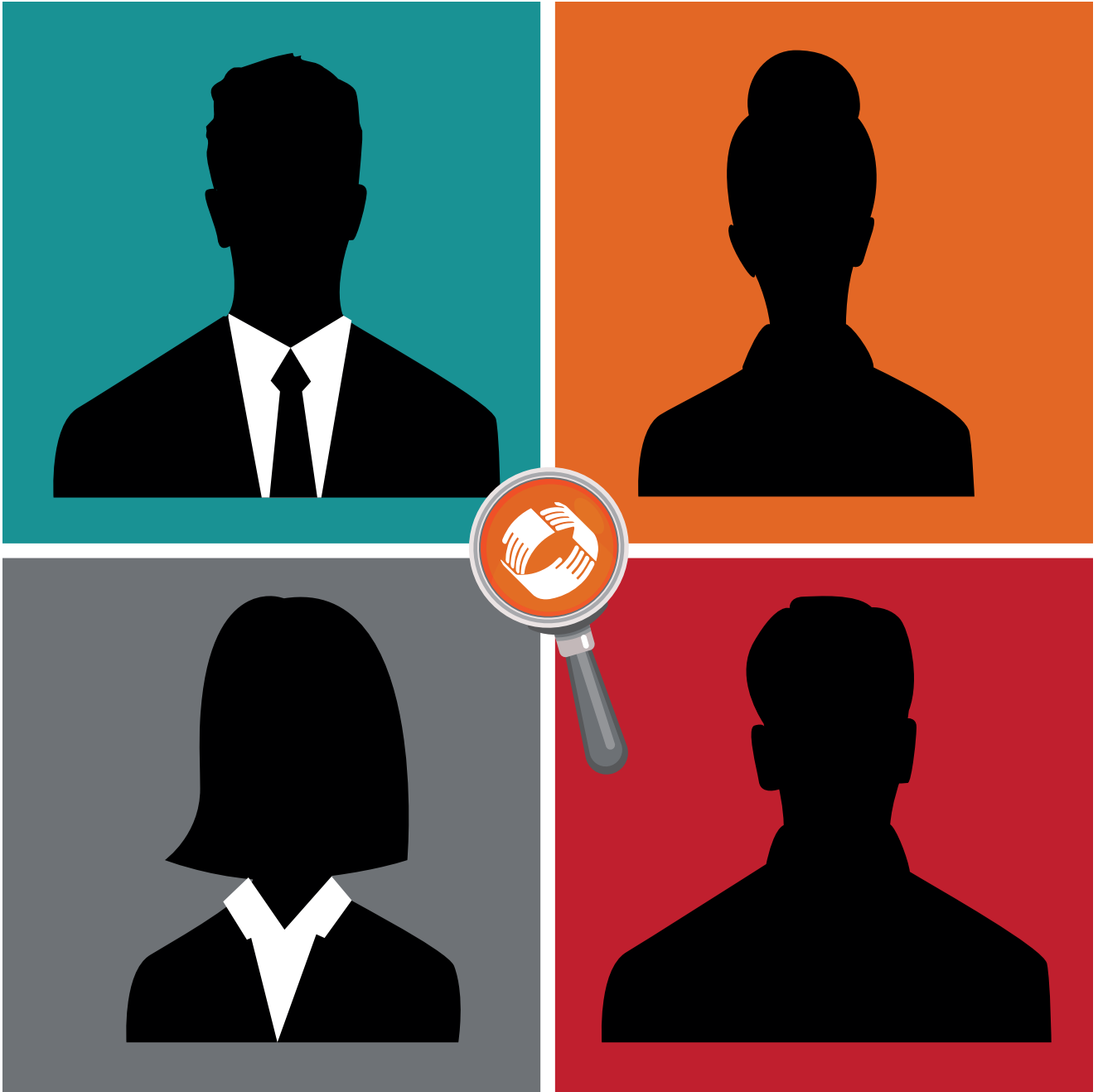
Volontari per genere

Età media volontari

Dall'analisi dell'item *A-Dati anagrafici e caratteristiche personali* dei 118 questionari raccolti è emerso che il 58,47% del campione d'indagine risulti essere costituito da volontari di sesso femminile contro il 41,53% di sesso maschile.

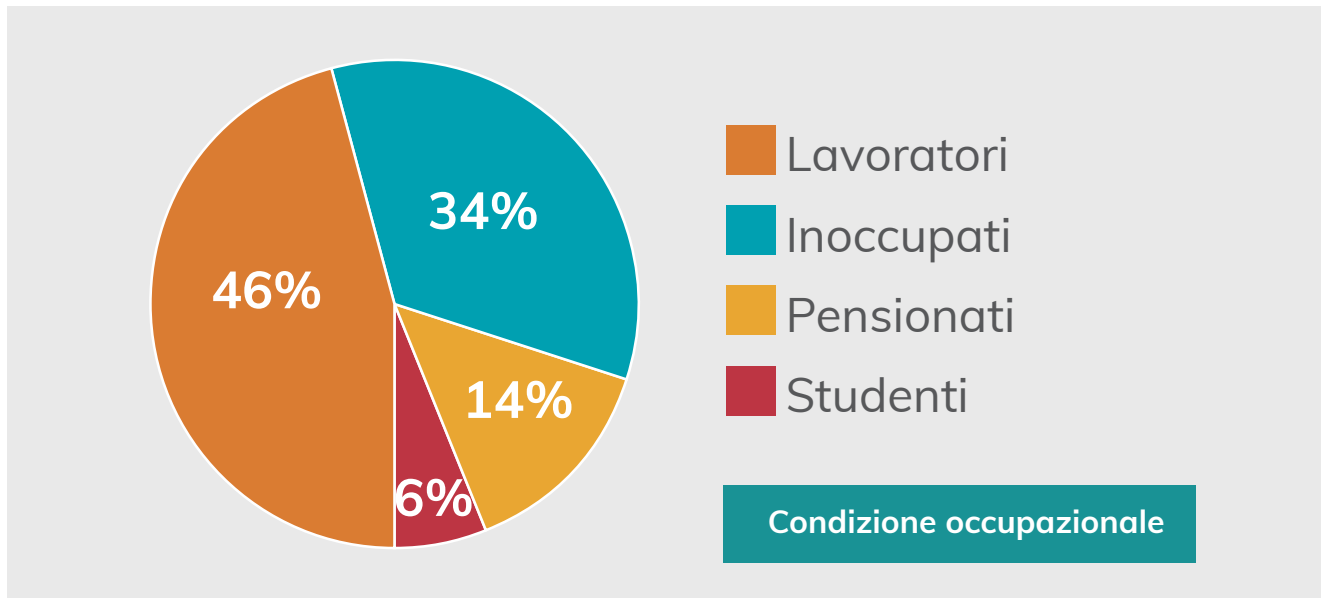
L' **età media** per le volontarie è di 41 anni (con una mediana di 36 anni; la volontaria più anziana ha 67 anni, quella più giovane 21), per gli uomini 43 anni (la mediana è di 39 anni; i più giovani risultano essere diciannovenni ed il più anziano settantaseienne).





Il 63% dei volontari intervistati appartiene ad un **nucleo familiare** costituito da un minimo di 3 ad un massimo di 5 componenti, con la presenza quindi di almeno un figlio; il 31% ha dichiarato invece di avere una famiglia mononucleare (1 o al max 2 persone) ed infine solo il 6% ha risposto di avere una famiglia “numerosa”, costituita cioè da più di cinque elementi.

Per quanto riguarda la **formazione scolastica** i volontari hanno quasi tutti un diploma di scuola media superiore (92%) ed il 42% possiede anche una laurea; solo l’8% possiede unicamente il diploma di scuola media inferiore.



Considerando poi la partecipazione al mercato del lavoro si è osservato che i volontari sono in larga misura lavoratori (46%): di questi il 17% svolge la libera professione ed il 31% è lavoratore dipendente. Solo una piccola fetta risulta pensionata 14% o studente (6%); un altro 34% del campione risulta essere inoccupato.

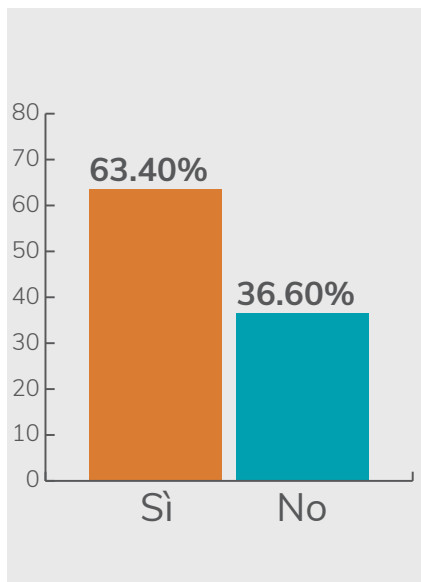
Rispetto alle **competenze digitali ed informatiche** il 63,40% dei volontari interpellati ha dichiarato di esserne in possesso, contro il 36,60% che ha dichiarato di non averne.

Quasi la totalità ha dichiarato di avere un indirizzo di posta elettronica, tradotto in dati il risultato è il seguente: il 95% ha dichiarato di possedere ed utilizzare un indirizzo e-mail per comunicare contro il 5% che ha riferito di non averne.

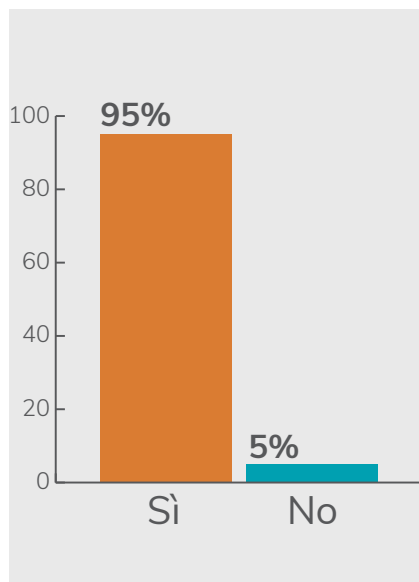
In un'epoca in cui la diffusione dei social media ha radicalmente modificato il modello comunicativo, trasformando le persone da "mere" fruitrici di contenuti, ad editori esse stesse, il 67% dei volontari interpellati ha riferito di non possedere un profilo social, contro il 33%.



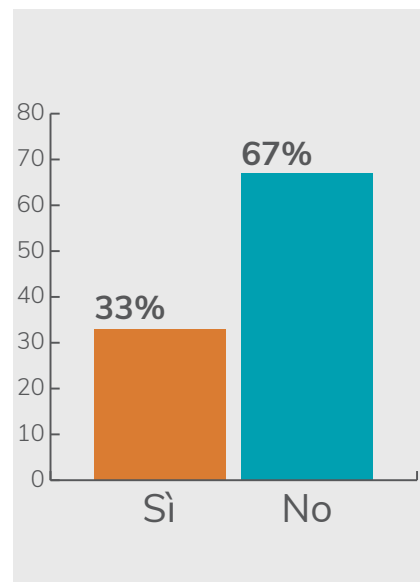
Possiedi competenze digitali e informatiche?



Possiedi un indirizzo di posta elettronica?



Possiedi un profilo social?

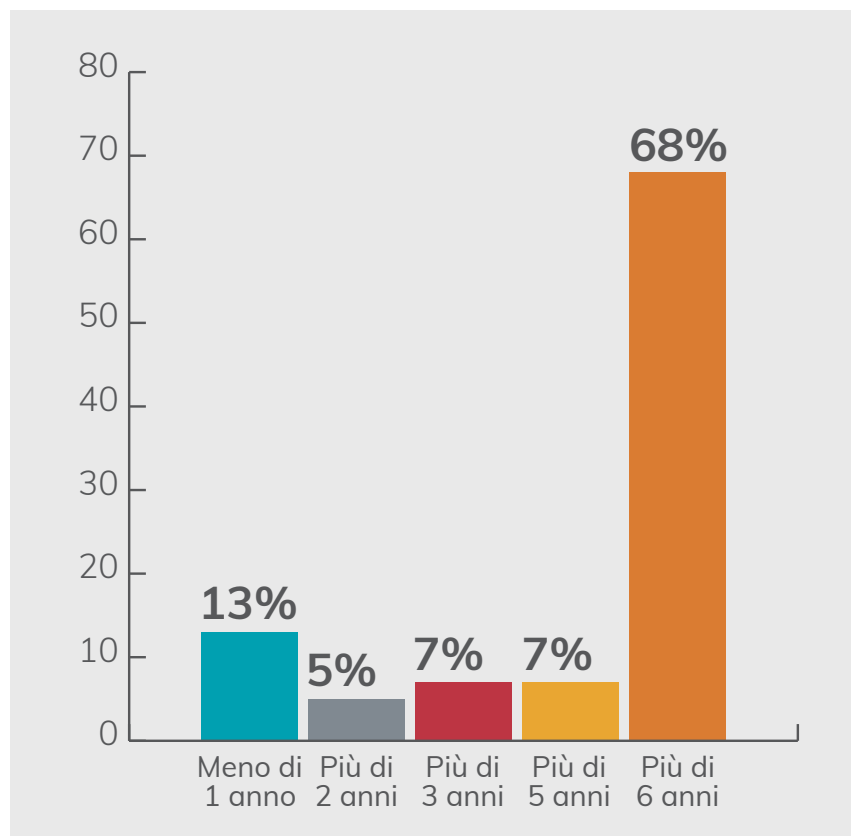


## 2.2 IL RACCONTO DELL'ESPERIENZA

Il 68% degli intervistati ha raccontato di avere un'esperienza di volontariato importante di almeno più di 6 anni.



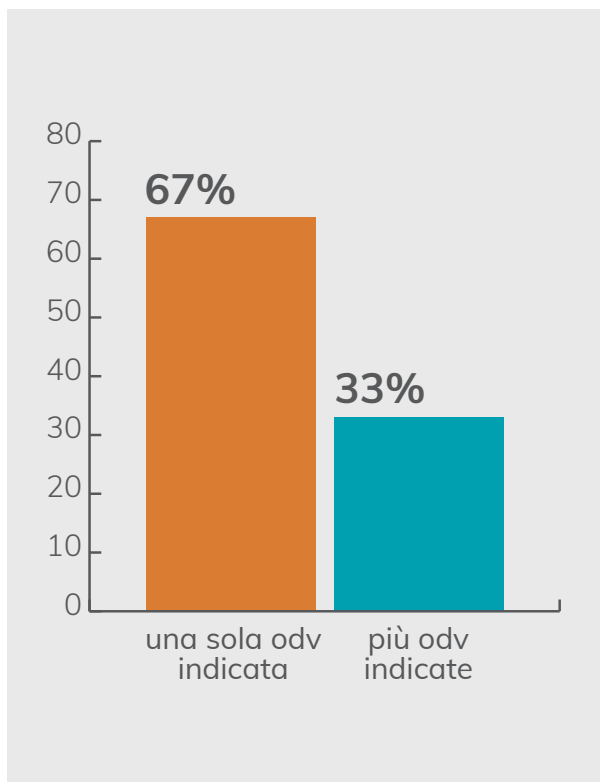
Da quanto tempo svolgi attività di volontariato?



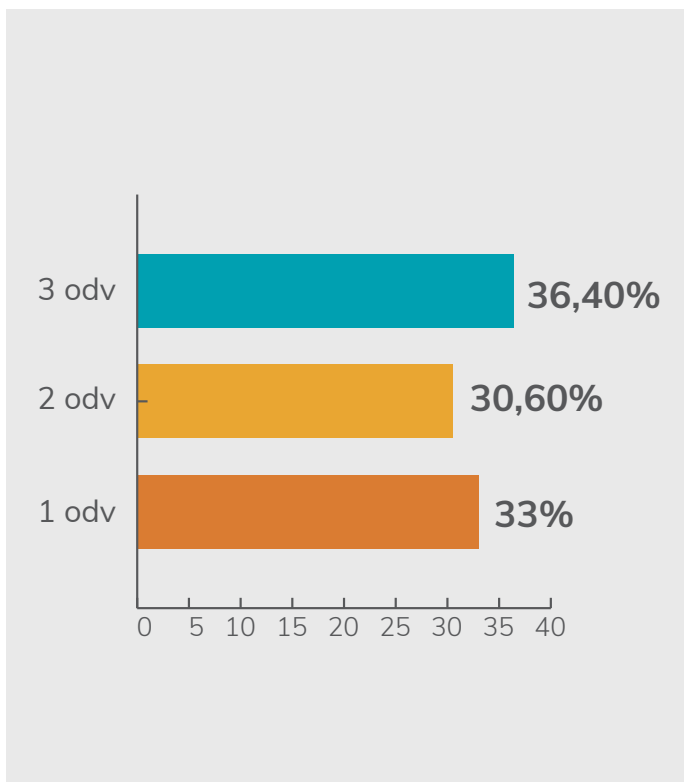
Il 33% è rimasto volontario sempre presso la stessa ODV; il 67% riporta invece di essersi impegnato in azioni volontarie presso organizzazioni diverse.

Rispetto a coloro che hanno riferito di aver fatto volontariato in più ODV, il 36,40% dei volontari ha riportato di essere stato volontario in tre organizzazioni di volontariato, mentre il 30,40% ha dichiarato di aver fatto volontariato in due enti.

In quante ODV hai fatto volontariato?



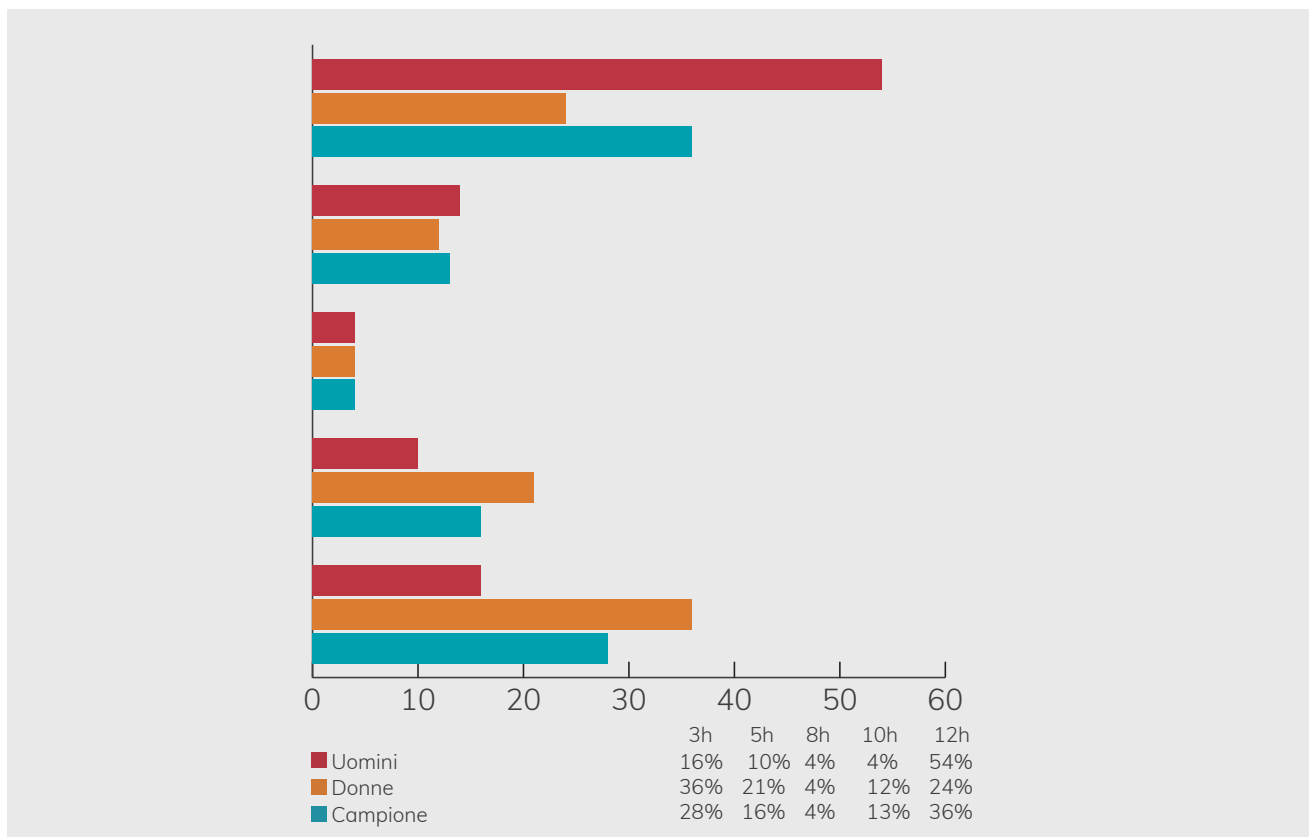
Indica le ultime tre associazioni presso cui hai operato come volontario



Analizzando il **tempo dedicato all'impegno volontario**, su base settimanale, risulta che il 36% degli intervistati svolga di solito attività volontarie per più di 12 ore.

Rispetto alla distribuzione del monte ore per genere, le 12 ore risultano rispettate per il 54% degli uomini mentre per le donne il dato si modifica: circa il 36% del campione femminile ha infatti dichiarato di riuscire a dedicare meno di 3 ore a settimana al volontariato, il 21% ha riportato di impegnarne 5, il 4% 8 ore, il 12% circa 10 ore, il 24% più di 12 ore settimanali, il 3% ha risposto di non saper quantificare in termini di tempo il proprio impegno

volontario settimanale. Ad ogni modo la frequenza dell'agire volontario sembra rimanere costante nel tempo per buona parte del campione indagato (il 79%).

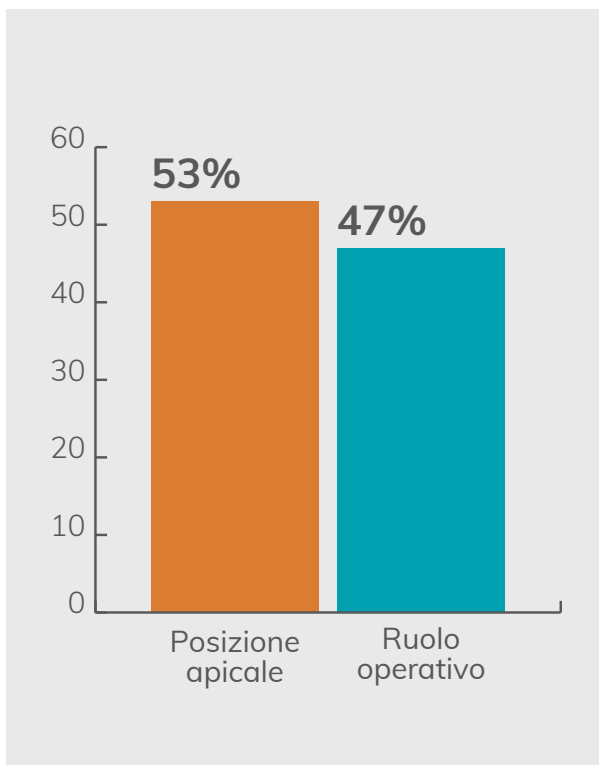


Ore settimanali di volontariato

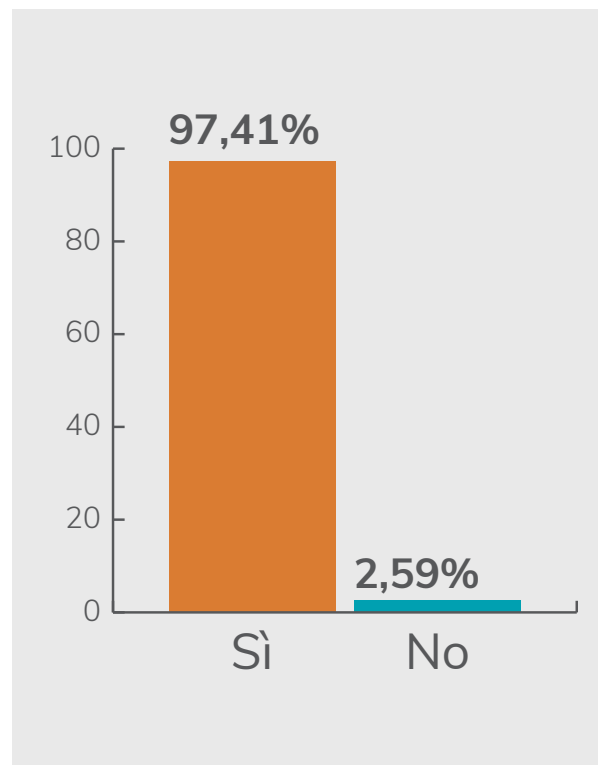
Relativamente alle **posizioni ricoperte nell'ODV** di appartenenza e le relative attività svolte, la metà dei volontari intervistati ha riportato di ricoprire un **ruolo apicale (53%)**, sebbene negli items successivi gli stessi abbiano dichiarato di svolgere, oltre ad attività prettamente amministrative e di gestione, anche altre mansioni: l'85% infatti aggiunge di occuparsi di accoglienza, animazione, manutenzione degli spazi, sensibilizzazione, accompagnamento ed orientamento dei destinatari.

Tale condizione che si potrebbe definire multi-tasking ovvero quell'insieme di atteggiamenti e comportamenti che portano la persona a essere impegnata in due o più attività o compiti differenti contemporaneamente e che sembra essere ormai una conseguenza inevitabile del contesto sociale e culturale attuale, in qualche caso con ripercussioni sulla qualità delle prestazioni, pare sortire conseguenze positive nei volontari: il 97,41% ha asserted di sentirsi valorizzato all'interno dell'organizzazione, a prescindere dalle attività svolte.

**Quale posizione ricopri all'interno dell'associazione?**

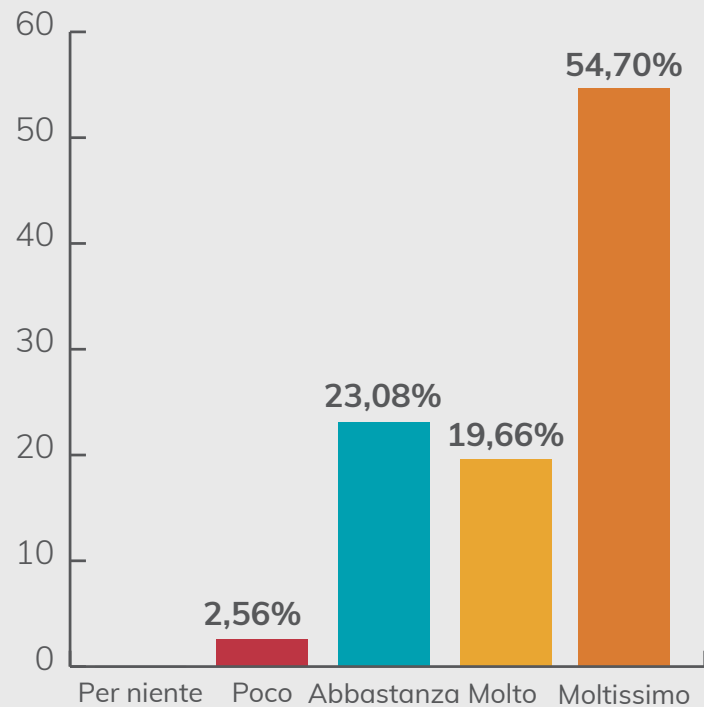


**Ti senti valorizzato all'interno dell'associazione?**



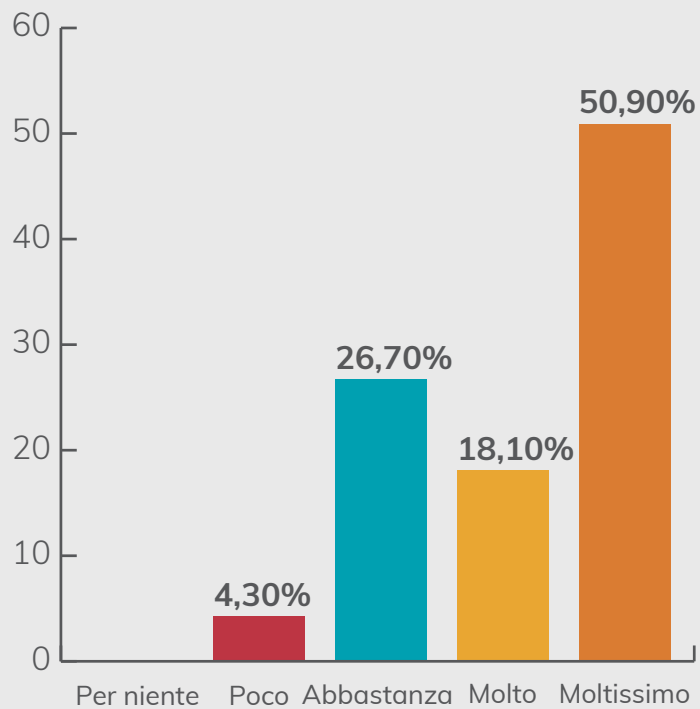
Per il 54,7% si dice inoltre molto soddisfatto delle relazioni stabilite con gli altri componenti dell'OdV, testimonianza anche di un proficuo lavoro di squadra che generalmente anima l'impegno volontario che per il 50,9% sembra aver favorito anche la **capacità di relazione e socializzazione** con l'altro.

Sei soddisfatto delle relazioni che  
hai stabilito con gli altri membri  
dell'associazione?





In che misura il volontariato ha favorito la tua capacità di relazionarti con gli altri e di socializzare?



Un esito interessante ci deriva dall'analisi dell'item B15 relativo ai **punti di forza e debolezza** riconosciuti dai volontari tanto relativamente alla propria persona quanto rispetto all'organizzazione di cui fanno parte.

Viene confermata l'idea comune secondo cui l'azione volontaria abbia il suo fondamento precipuo e, di riflesso, trovi la sua energia vitale in inclinazioni e predisposizioni personali dei volontari stessi quali sensibilità, bontà, empatia che il 79,8% del campione riconosce appunto come propri "punti di forza".

Solo 20,2% degli intervistati ha riconosciuto come punti di forza personali le abilità e le competenze tra cui sono emerse le conoscenze digitali per il sociale, capacità comunicative e/o organizzative e di problem solving.

La variabile tempo, sempre troppo poco da dedicare come si vorrebbe all'impegno volontario, occupa invece il primo posto tra i "punti di debolezza" che i volontari riconoscono in se stessi, da interpretare probabilmente come un'effettiva difficoltà di conciliare i tempi lavorativi e/o familiari con quelli del volontariato e tuttavia il desiderio e forse la consapevolezza di voler e poter fare di più; la sensibilità e l'empatia sembrano inoltre avere un risvolto controproducente se non opportunamente governate, generando casi di eccessivo coinvolgimento emotivo per le sofferenze e bisogni dei destinatari, impedendo di porre il giusto confine fra il sé volontario e l'altro. Anche il perfezionismo e la pignoleria vengono riconosciute tra i tratti caratteriali ascrivibili all'insieme "punti di debolezza" personali.

Per quanto riguarda i punti di forza che gli intervistati hanno riconosciuto nelle ODV di appartenenza, l'analisi semantica delle parole chiave emerse per la maggiore ha consentito di organizzare le risposte in due insiemi diversi: uno relativo alle politiche di coesione e collaborazione interna ma anche alla condivisione della mission e la determinazione nel perseguimento degli obiettivi (93,75%); l'altro relativo invece alla storia associativa e al conseguente accreditamento e riconoscimento dell'ente sul territorio di intervento come anche la capacità di rilevare nel tempo bisogni inevasi (6,25%).

La poca costanza nell'impegno volontario, il mancato ricambio generazionale di forze volontarie, con un'inevitabile ricaduta sulle attività programmate e realizzate, talvolta potremmo dire "anacronistiche" o comunque non pienamente rispondenti alle esigenze dei giovani, sono stati individuati come i principali "punti di debolezza" interni delle ODV a cui

vanno aggiunte la carenza di risorse economiche e spazi/sede, la difficoltà di comunicazione interna ed esterna, spesso inefficace e inadeguata e di relazione con le Istituzioni, la non facile gestione di dinamiche gruppali.



## 2.3. LE MOTIVAZIONI ALL'IMPEGNO VOLONTARIO

L'analisi globale delle **motivazioni**<sup>6</sup> all'impegno e all'agire volontario, siano esse interne o esterne, ha registrato i seguenti risultati: per il 69% del campione le motivazioni all'agire volontario sono interne, per il 19% sono interne ed esterne e per il 12% esclusivamente esterne.

Sulle motivazioni agiscono una varietà di fattori. Risulta evidente dalle risposte che l'inclinazione a fare volontariato venga sviluppata attraverso l'osservazione di altre persone, ossia, nel nostro caso, il 53% del campione indagato dichiara di aver seguito un esempio diretto o indiretto e che per l'84 %, si è trattato di un familiare e/o conoscente.

La presenza di volontari nella rete parentale e/o amicale, inoltre, influenza le motivazioni anche sul versante dei valori: l'88% degli intervistati ha dichiarato di aver ritrovato nell'azione volontaria i valori morali e regole sociali apprese nei contesti di appartenenza<sup>8</sup>.

Infine, la motivazione all'agire volontario ha ulteriori componenti relative alla praticità della vita: il 70% degli intervistati ritiene, infatti, che la propria esperienza di volontariato abbia migliorato il proprio curriculum vitae con una positiva ricaduta sulla sfera professionale contro il 30% che non ritiene che l'azione volontaria di cui è protagonista favorisce la propria vita professionale lavorativa; il 77% del campione dichiara, inoltre, di fare volontariato per sentirsi meno solo e coltivare nuove amicizie.

---

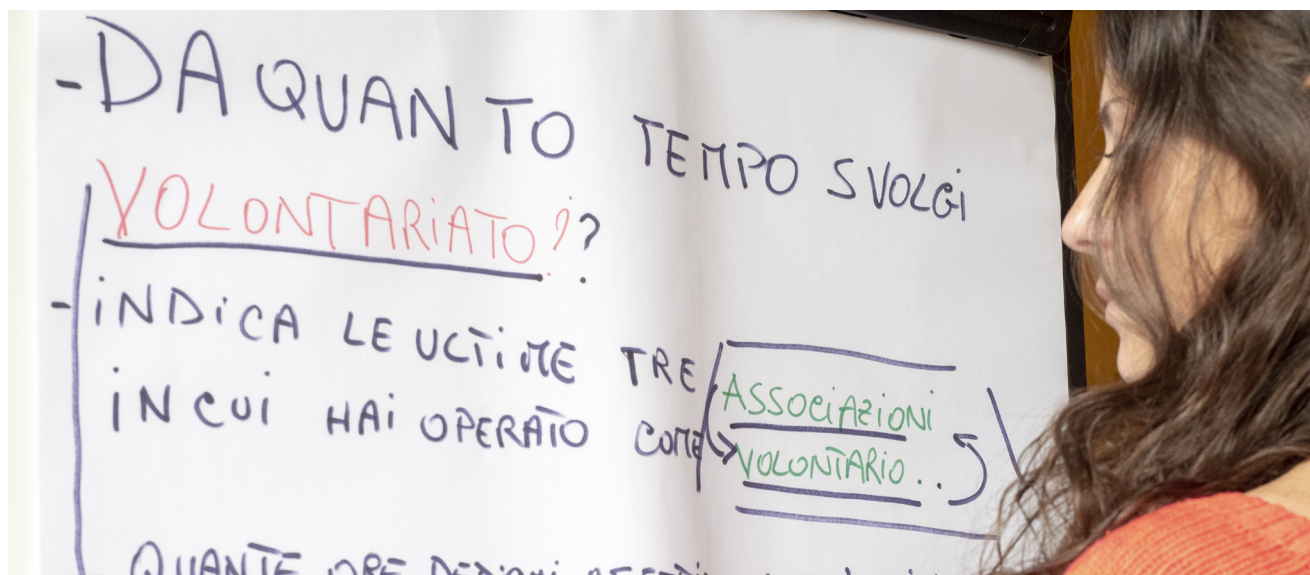
<sup>6</sup> Per motivazione si intende uno stato che attiva, dirige e mantiene nel tempo un comportamento dell'individuo. In particolare per motivazione esterna si intende quella legata a scopi che sono esterni al sé ed estrinseci all'attività stessa (es. Mi impegno nel volontariato per migliorare lo stato di cose nel posto in cui vivo); per motivazione interna è invece legata o al soddisfacimento nel sentirsi sempre più competente in un determinato campo (self efficacy, per esempio Ho capacità di ascolto e per questo sono in grado di comprendere i bisogni dei più deboli) o al miglioramento del livello di autostima (es. Sono una persona per bene e faccio volontariato).

<sup>7</sup> Albert Bandura, psicologo contemporaneo, che ha teorizzato "La teoria dell'apprendimento sociale", ricorrendo al termine "modellamento", ovvero la modalità di apprendimento o di acquisizione che entra in gioco quando il comportamento di un organismo, che assume la funzione di modello, influenza il comportamento di colui che lo osserva. Bandura, Albert (1977), Social Learning Theory, Prentice Hall, Englewood Cliffs, NJ.

<sup>8</sup> Le teorie di Vygotskij evidenziano che la comunità ha un ruolo centrale nel processo di "dare senso". Egli sosteneva che l'acquisizione è un aspetto universale e necessaria di un processo di sviluppo organizzata culturalmente.

L'analisi delle motivazioni ha infine evidenziato che fare volontariato migliora la percezione che i volontari hanno di se stessi: l'85% degli interpellati si sente "migliore", aumentando l'autostima, ovvero "l'io sono" e offrendo loro opportunità di sperimentare le proprie competenze "facendo" ovvero: il fare che alimenta l'"Essere" ("io posso" ossia "l'io sono competente" = self efficacy)<sup>9</sup>.

Dunque, emerge che le esperienze di volontariato dirette di gestione efficace hanno la funzione di indicatori di capacità per i volontari; ciò influisce positivamente sulla spinta motivazionale al proprio impegno volontario alimentandola nel tempo. A nostro avviso tale evidenza mostra anche il percorso che favorisce l'atteggiamento di auto-referenzialità che spesso caratterizza i volontari. Anche la percezione della società è influenzata dal fare volontariato, nella maggior parte dei casi, "in meglio" (67%), per esempio facendo riscoprire un'inaspettata semplicità di relazione con l'altro o la presenza di una rete sociale solidale e attiva.



<sup>9</sup> Secondo Bandura il senso di autoefficacia deriva dalle seguenti convinzioni di base[1]:

- La convinzione di sapere in che modo (cosa occorre fare) per ottenere un determinato risultato
- La convinzione di avere le capacità per farlo
- La convinzione che mettendo in atto quel comportamento si otterrà il risultato sperato

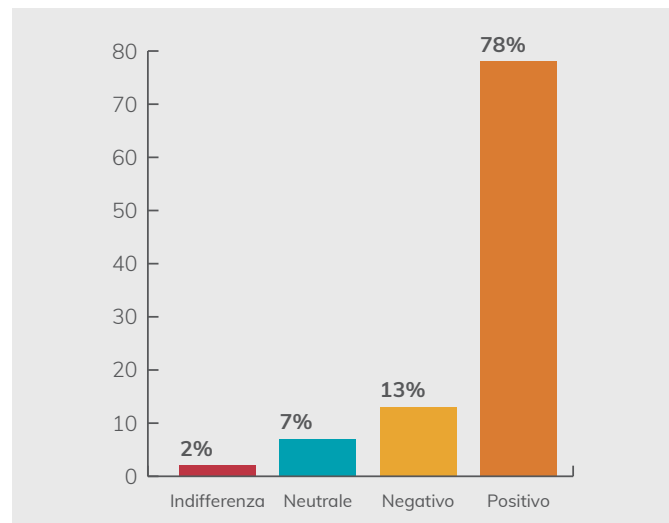
## 2.4 SOCIETÀ, NUCLEO FAMILIARE E NETWORK AMICALE

Dopo aver indagato i diversi aspetti della natura motivazionale al volontariato il focus si è spostato sui **contesti sociali di appartenenza** per analizzare in che misura la rete familiare e/o sociale influenzi l'impegno volontario, il livello di accettazione della scelta percepito dal volontario da parte della rete familiare e/o amicale, se e in che misura dedicare il proprio tempo in attività di volontariato abbia modificato le relazioni interpersonali tra volontario e partner, famiglia e amici.

I risultati sono i seguenti:

- il 78% dichiara che la propria rete amicale e familiare valuti positivamente la propria scelta di fare volontariato;
- il 13% ha invece la convinzione che la propria rete amicale e familiare abbia un'idea negativa della scelta di fare volontariato, ritenendo che tolga tempo alla famiglia, al lavoro e al tempo libero;
- il 7% valuta neutra la posizione della propria rete amicale e familiare rispetto alla scelta di fare volontariato;
- il 2% ritiene che la propria rete amicale e familiare assuma una posizione di indifferenza rispetto alla suddetta scelta.

Cosa pensano i "tuoi"  
(amici, partner, famiglia) della tua  
scelta di fare volontariato?

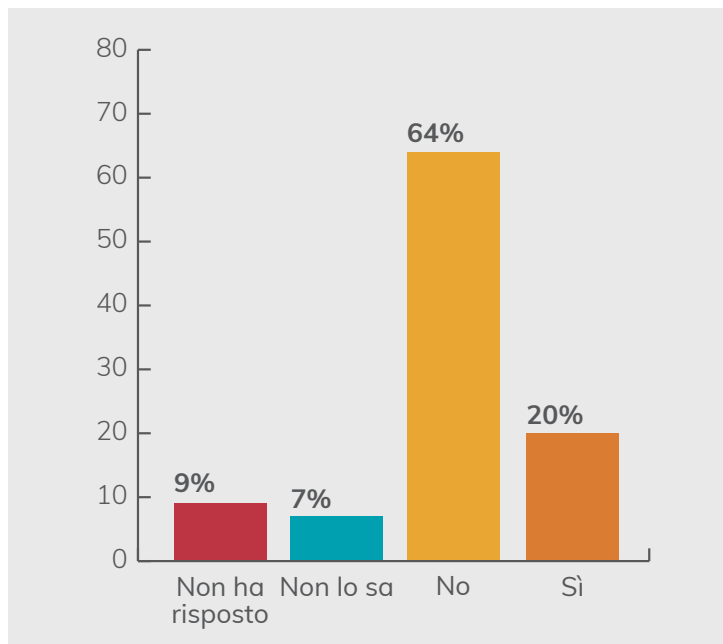


Dai risultati emersi possiamo affermare che la rete familiare e amicale esprime chiaramente il proprio giudizio rispetto alla scelta di “fare volontariato” del proprio congiunto o amico, valutandola positivamente.

Una diversa percezione viene riferita dagli intervistati rispetto alla considerazione di sé in quanto volontario posseduta dalla rete familiare e amicale, i risultati sono i seguenti:

- per il 20% il proprio agire volontario ha modificato la concezione della rete familiare e amicale;
- per il 64 % il proprio agire volontario non ha modificato la concezione della rete familiare e amicale;
- 7% dichiara di non conoscere la posizione della rete familiare e amicale rispetto proprio agire volontario,
- il 9% non si è espresso.

**Fare volontariato ha modificato la percezione che i tuoi (amici, partner, famiglia) avevano di te?**



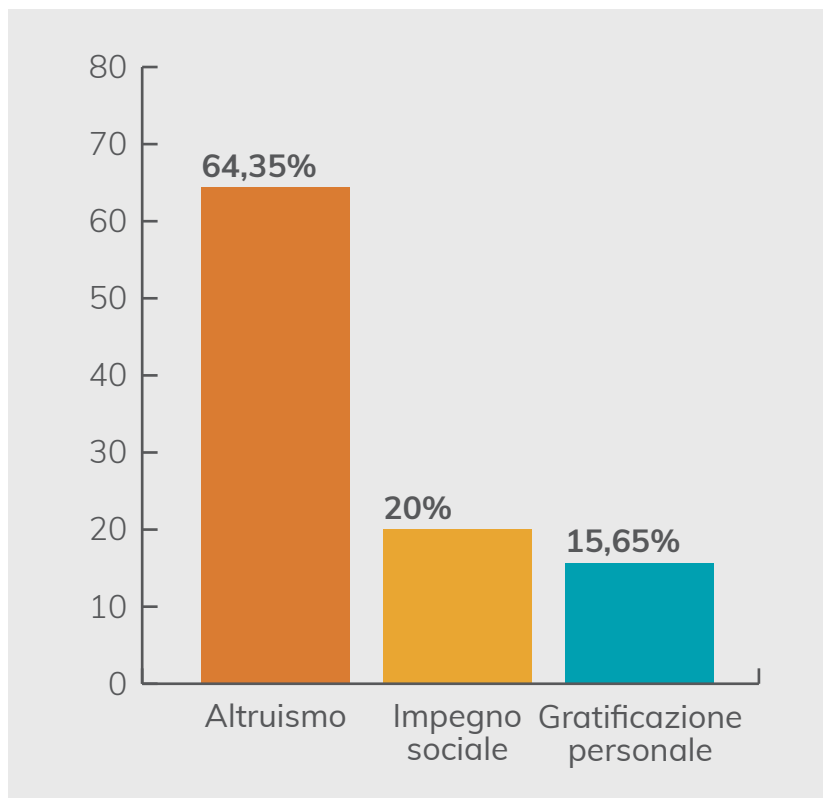


## 2.5 VALUTAZIONE DELL'ESPERIENZA

Alla domanda aperta su che significato assuma per gli intervistati il significante “volontario”, gli intervistati si sono espressi così:

- 64,35% del campione ha risposto associando alla parola “volontario” il concetto di “altruismo”;
- il 20% del campione invece riferisce di attribuire all'azione volontaria un significato relativo all'impegno sociale concreto per il miglioramento della collettività;
- il 15,65% rinviene nell'azione volontaria un significato ascrivibile nella sfera della gratificazione personale.

Cosa significa per te essere un volontario?

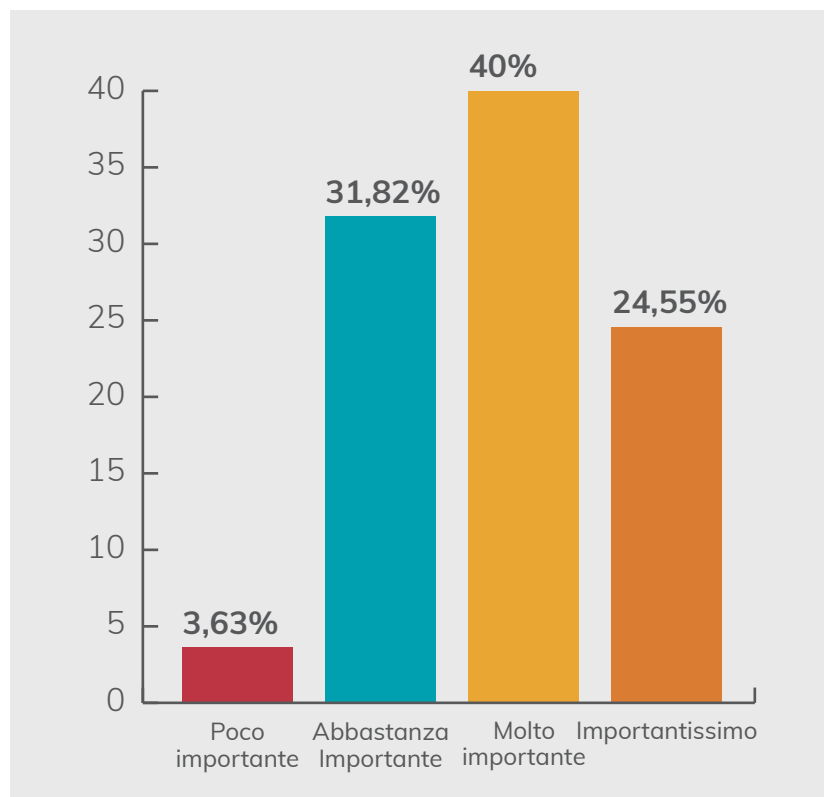




Indipendentemente dal significato attribuito alla parola “volontario”, in merito all'importanza dell'agire volontario nella propria vita, gli interpellati hanno espresso le seguenti posizioni:

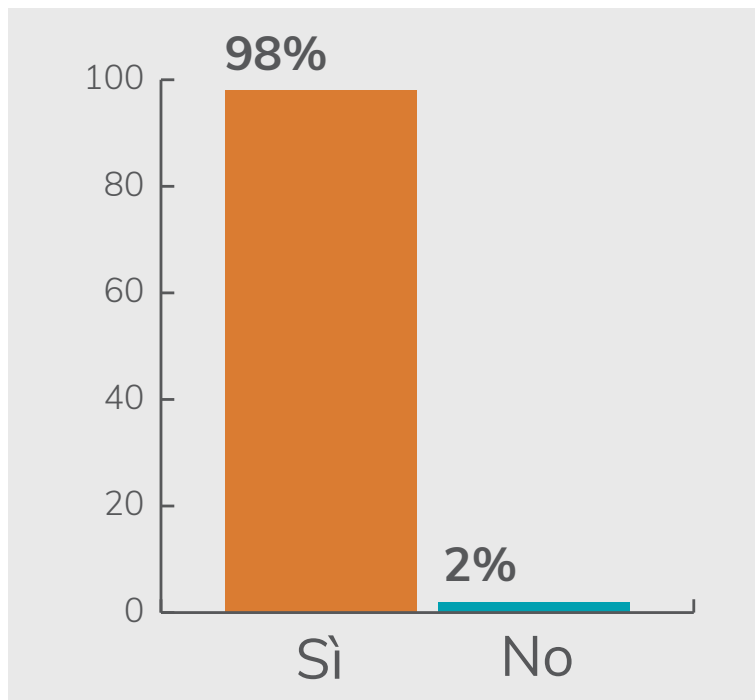
- poco importante per il 3,63%;
- abbastanza importante per il 31,82%;
- molto importante per il 40%;
- importantissimo per il 24,44%.

**Che posto occupa il volontariato nella tua vita?**



Nonostante sia emersa più volte la difficoltà a conciliare l'impegno volontario con i tempi della vita quotidiana (famiglia, lavoro, istruzione, benessere personale), il 98% del campione ha espresso la **volontà di continuare a fare volontariato** in futuro, contro il 2% che ha invece dichiarato di interrompere il cammino intrapreso.

Pensi di continuare a fare volontariato in futuro?



Una così forte affermazione trova una probabile spiegazione nelle molteplici ricadute positive (84,4%) che l'impegno e l'agire volontario hanno avuto sulle persone intervistate: in primo luogo la crescita e l'arricchimento personale, incremento delle occasioni di relazione interpersonale e miglioramento di quelle già stabilite; per il 14,6% del campione la ricaduta positiva è invece coincisa con il raggiungimento di uno degli obiettivi della mission dell'organizzazione di volontariato di appartenenza.

Sembra che sia preponderante tra la percezione di ricadute positive il ritorno che l'azione volontaria ha in termini di benessere personale di chi la esercita piuttosto che il feedback dei destinatari diretti e/o indiretti del proprio agire.

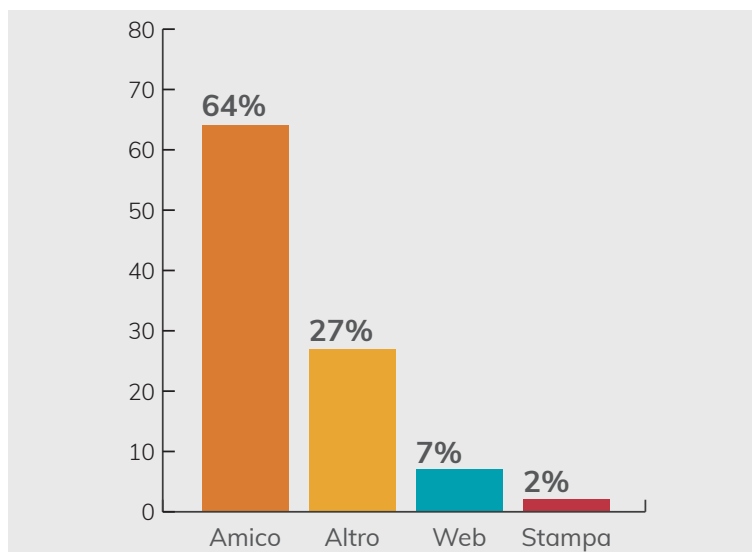
Soltanto una minoranza del campione indagato ha riportato anche qualche eventuale conseguenza negativa dell'essere volontario facendo emergere nuovamente la variabile tempo, in qualche caso sottratto alla famiglia, alla socialità, in qualche altro caso investito, assieme a risorse economiche, senza un tangibile raggiungimento degli obiettivi prefissati.

Infine, il 59,48% del campione ha dichiarato di non aver incontrato difficoltà nel fare volontariato contro il 40,52% che invece ha espresso di averne avute.

## 2.6 CONOSCENZA DELL'ASSOCIAZIONE

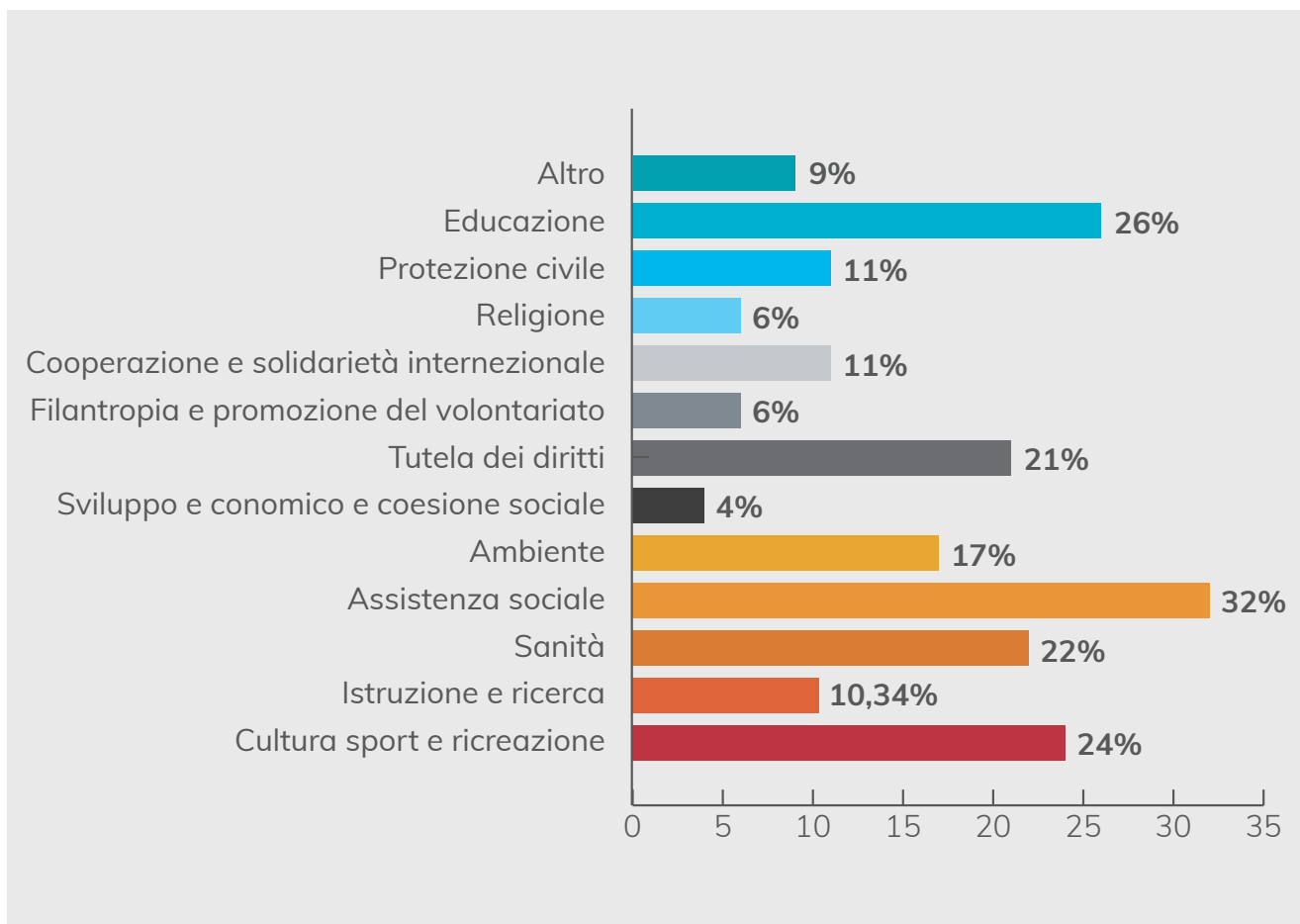
L'influenza della rete amicale e parentale sulla scelta di intraprendere un percorso di volontariato è confermata anche dalle risposta data alla domanda "Come sei venuto a conoscenza dell'esistenza dell'Associazione presso cui operi?" per cui il 64% del campione ha riferito di aver appreso della presenza della propria ODV grazie al passaparola di un amico o conoscente; solo il 7% ha conosciuto la sua ODV spulciando un sito web o social; il 2% attraverso la stampa ed un interessante 27% ha risposto "altro", dato che decodificato è risultato raccogliere le risposte di intervistati volontari soci fondatori.

Come sei venuto a conoscenza dell'esistenza dell'Associazione presso cui operi?



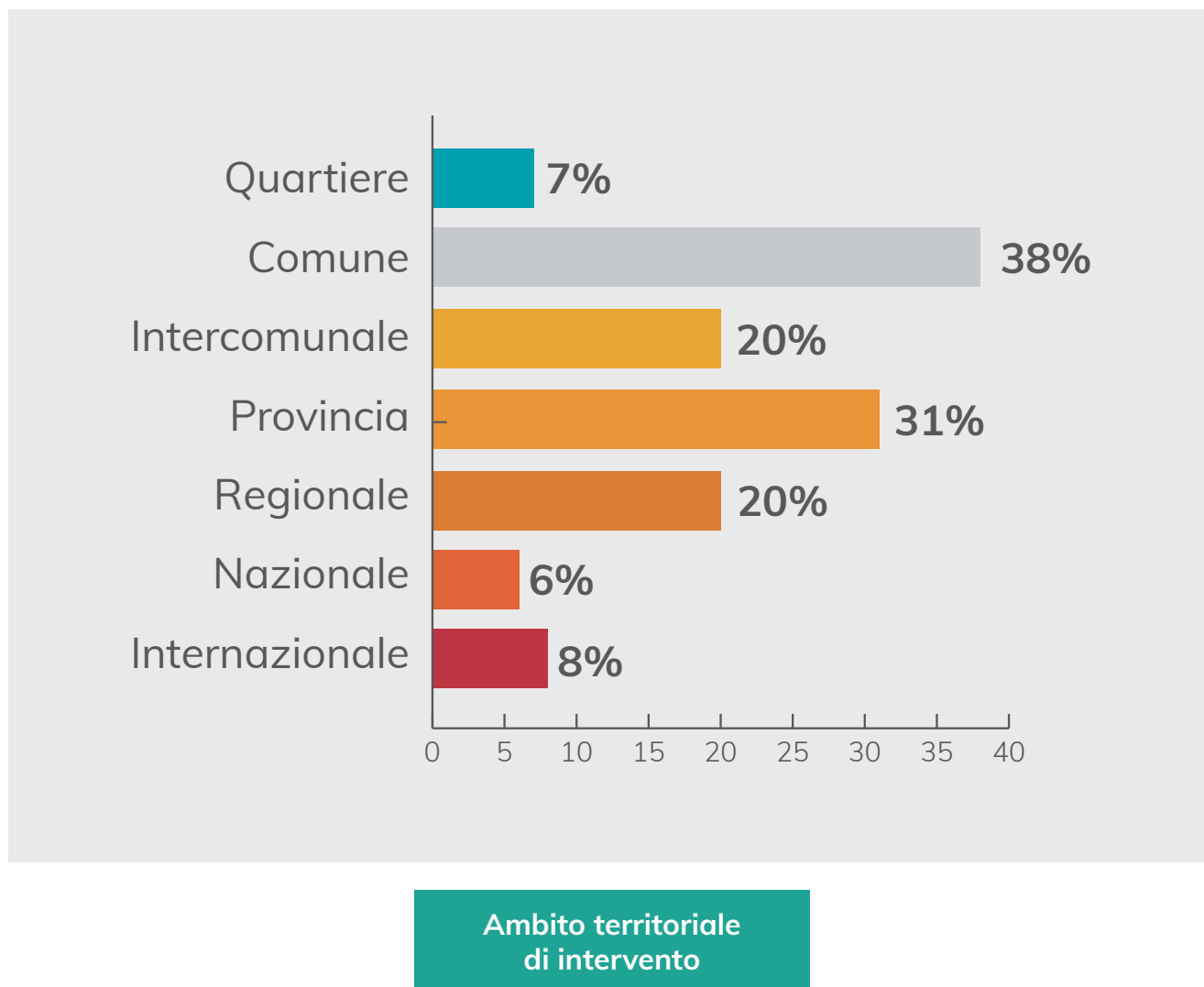
<sup>10</sup> Per il motivo di cui sopra la somma delle percentuali non è pari a 100.

Rispetto ai **settori di intervento** delle organizzazioni di appartenenza, si riporta di seguito il grafico relativo alle risposte del campione nella sua totalità e che talvolta ha fornito la risposta, individuando anche più di un'area di azione<sup>9</sup>.

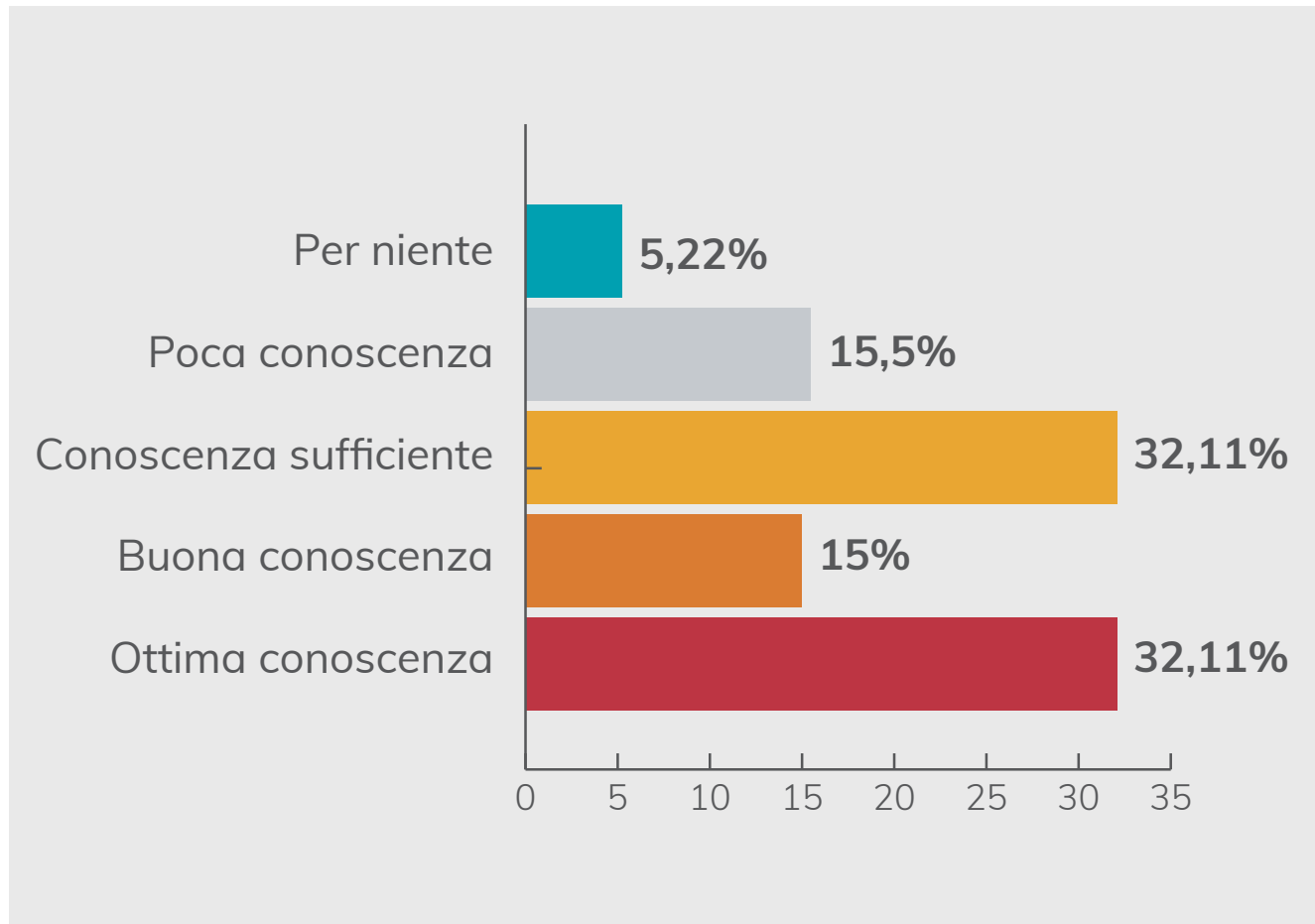


Settore di attività

Relativamente agli **ambiti territoriali di intervento**, il campione si è espresso come sintetizzato nel grafico che segue:



Rispetto al **grado di conoscenza dell'associazione** di appartenenza (anno di fondazione, mission, vision, curriculum ecc.) il campione si è espresso nel seguente modo:



Grado di conoscenza

## 2.6 DESTINATARI DIRETTI E BENEFICIARI INDIRETTI

Ogni espressione significativa del volontariato si riconosce soprattutto in base agli scopi ed alla destinazione del proprio impegno. E proprio sui destinatari diretti ed i beneficiari indiretti che si concentra l'ultima area d'indagine del questionario, analizzata sempre attraverso il punto di vista dei volontari intervistati.

A questi ultimi è stato chiesto in primo luogo in che modo, secondo loro, viene percepita la propria persona e la propria azione dai destinatari diretti del loro intervento volontario: quasi all'unanimità (94%) il campione ha risposto che gli stakeholders percepiscono positivamente il volontario e l'azione che svolge, sebbene non manchino difficoltà di approccio, scambio e relazione tra i diversi soggetti coinvolti.

Prima fra tutte la diffidenza, al di là del valore adattivo che ha, esercitata costantemente ed immotivatamente, sembra inficiare le relazioni, assieme ai gap comunicativi e alla scarsa empatia. Interessante inoltre la consapevolezza che gli intervistati hanno dell'impatto sociale del proprio agire volontario riconoscendo la famiglia e la comunità come beneficiari indiretti delle azioni in cui si impegnano.



**Identikit  
del voluntario**



**3.**

**CONCLUSIONI**



## 3. CONCLUSIONI

Giunti al termine di questa indagine conoscitiva sul volontariato casertano siamo in grado ora, dati alla mano, da buoni investigatori, di disegnare con tratto sicuro un **identikit del volontario tipo in provincia di Caserta**, quanto più corrispondente al vero.

Il **profilo delineato** è quello di una donna (sebbene non ci sia un distacco percentuale netto rispetto alla quota maschile rilevata), con un'età media di circa quarant'anni, con un nucleo familiare composto da un minimo di tre ad un massimo di cinque elementi (dunque con almeno un figlio a carico), sicuramente diplomata.

Smentita dunque la credenza comune che, rispetto alla variabile temporale, ad impegnarsi maggiormente in attività di volontariato siano in primo luogo i pensionati, scevri dal tempo del lavoro, e gli studenti, anch'essi liberi da impegni familiari e serrati orari lavorativi.

In particolare, proprio per i più giovani, l'impegno volontario sembra coincidere per quasi la totalità dei casi indagati con l'impiego in Servizio Civile Nazionale che, sebbene rappresenti un'esperienza formativa di crescita civica e di partecipazione sociale, non può essere considerata esattamente identica all'azione volontaria intesa in senso stretto. La penuria di giovani volontari e, più in generale, l'**evidente distanza delle nuove generazioni dall'agire gratuito altruistico** ed il conseguente difficile turnover infatti viene percepito e sentito dagli intervistati come una delle prime criticità e punti di debolezza delle ODV di appartenenza.

Tuttavia il volontario casertano trova ogni giorno in componenti personali interne la sua energia vitale per alimentare costantemente una scelta che trova la sua origine nei contesti di appartenenza (famiglia e network amicale): l'opportunità di mettere alla prova le proprie abilità, il proprio saper essere e saper fare con l'obiettivo prioritario dell'altruismo ma anche **per sentirsi protagonisti di un processo migliorativo e di cambiamento che coinvolga prima di tutti se stessi**.



# Identikit del voluntario

**4.**

**APPENDICE**



## 4.1 Prospettiva futura

In linea con le novità introdotte dalla Riforma del Terzo settore relativamente ai Centri Servizi al Volontariato (D.Lgs. 3 luglio 2017, n. 117), nella nostra indagine abbiamo interpellato una minoranza di volontari operanti presso Cooperative sociali e Associazioni di promozione sociale.

La scelta si inserisce nel ruolo nuovo che dovranno svolgere i Centri Servizi al Volontariato i cui destinatari dei servizi erogati saranno i volontari di tutti gli Enti del Terzo Settore (ETS) e no più esclusivamente le Odv e i volontari ad esse afferenti.

I dati emersi hanno evidenziato che tra le motivazioni dei volontari degli ETS prevale sostanzialmente l'impegno volontario per il miglioramento della società, piuttosto che la motivazione altruistica. Emerge, inoltre, tra le motivazioni il concetto di auto imprenditorialità, inesistente nei questionari rivolti ai volontari delle OdV.

Un altro dato che distingue le due platee è la definizione dei beneficiari indiretti che per i volontari delle ODV sono ad esempio famiglie e collettività ossia i contesti di appartenenza dei destinatari diretti, mentre per quelli delle APS e delle cooperative sociali sono istituzioni, ETS e , più in generale, altri enti.

---

Art. 4. Enti del Terzo settore

1. Sono enti del Terzo settore le organizzazioni di volontariato, le associazioni di promozione sociale, gli enti filantropici, le imprese sociali, incluse le cooperative sociali, le reti associative, le società di mutuo soccorso, le associazioni, riconosciute o non riconosciute, le fondazioni e gli altri enti di carattere privato diversi dalle società costituiti per il perseguimento, senza scopo di lucro, di finalità civiche, solidaristiche e di utilità sociale mediante lo svolgimento di una o più attività di interesse generale in forma di azione volontaria o di erogazione gratuita di denaro, beni o servizi, o di mutualità o di produzione o scambio di beni o servizi, ed iscritti nel registro unico nazionale del Terzo settore.

2. Non sono enti del Terzo settore le amministrazioni pubbliche di cui all'articolo 1, comma 2, del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165, le formazioni e le associazioni politiche, i sindacati, le associazioni professionali e di rappresentanza di categorie economiche, le associazioni di datori di lavoro, nonché gli enti sottoposti a direzione e coordinamento o controllati dai suddetti enti, ad esclusione dei soggetti operanti nel settore della protezione civile alla cui disciplina si provvede ai sensi dell'articolo 32, comma 4.

3. Sono esclusi dall'ambito di applicazione del presente comma i corpi volontari dei vigili del fuoco delle Province autonome di Trento e di Bolzano e della Regione autonoma della Valle d'Aosta.

4. Agli enti religiosi civilmente riconosciuti le norme del presente decreto si applicano limitatamente allo svolgimento delle attività di cui all'articolo 5, a condizione che per tali attività adottino un regolamento, in forma di atto pubblico o scrittura privata autenticata, che, ove non diversamente previsto ed in ogni caso nel rispetto della struttura e della finalità di tali enti, recepisca le norme del presente Codice e sia depositato nel Registro unico nazionale del Terzo settore. Per lo svolgimento di tali attività deve essere costituito un patrimonio destinato e devono essere tenute separatamente le scritture contabili di cui all'articolo 13.



# **QUESTIONARIO**

**"Identikit del voluntario"**



## **A** Dati biografici e caratteristiche personali del volontario

Nome e Cognome \_\_\_\_\_

Età \_\_\_\_\_ Sesso \_\_\_\_\_

Residenza/Domicilio \_\_\_\_\_

Via \_\_\_\_\_ n. \_\_\_\_\_ Città \_\_\_\_\_ Provincia \_\_\_\_\_ CAP \_\_\_\_\_

Tel. \_\_\_\_\_ Cell. \_\_\_\_\_

Indirizzo email. \_\_\_\_\_ Profili Social \_\_\_\_\_

Titolo Studio \_\_\_\_\_

Condizione occupazionale \_\_\_\_\_

Composizione Nucleo Familiare \_\_\_\_\_

Interessi e tempo libero \_\_\_\_\_

## **B** Il racconto dell'esperienza

B.1. Da quanto tempo svolgi attività di volontariato?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

B.2 Indica le ultime tre associazioni presso cui hai operato come volontariato (da quella attuale a quella meno recente)

1. \_\_\_\_\_

2. \_\_\_\_\_

3. \_\_\_\_\_

B.3 Da quanto tempo fai volontariato presso l'associazione dove operi attualmente?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

B.4 Sapresti indicare in media quante ore dedichi, a settimana, all'attività di volontariato?

---

---

B.5 La frequenza con cui svolgi volontariato è rimasta costante nel tempo? Sì - No  
Se hai segnato No, spiega come è cambiata.

---

---

B.6 Quale posizione ricopri all'interno dell'associazione?

---

---

B.7 Descrivi brevemente quali sono le principali attività che svolgi volontariamente.

---

---

B.8 Indica le competenze, le abilità, le passioni che metti in gioco nel fare volontariato.

---

---

---

B.9 In particolare, possiedi competenze digitali ed informatiche? Sì - No  
Se hai risposto SI, specifica quali.

---

---

B.10 Indica le competenze, le abilità, le passioni o gli interessi che ti piacerebbe poter spendere nel fare volontariato.

---

---

B.11 Quale aspetto ti piace della tua azione volontaria?

---

---

---

B.12 Ti senti valorizzato all'interno della Associazione?

---

---

---

B.13 Sei soddisfatto delle relazioni che hai stabilito con gli altri membri dell'Associazione (volontari/collaboratori)? (Segna con una crocetta la tua risposta):

0 - per niente    1- poco    2 - abbastanza    3-molto    4- moltissimo

B.14 In che misura l'attività di volontariato ha favorito la tua capacità di relazionarti con gli altri e di socializzare? (Segna con una crocetta la tua risposta):

0 - per niente    1- poco    2 - abbastanza    3-molto    4- moltissimo

B.15 Prova a descrivere quali sono secondo te i tuoi punti di forza e debolezza, come volontario, e quella dell'Associazione di cui sei volontario.

---

---

---

## **C** Le motivazioni all'impegno volontario

C.1 Prova ad esprimere brevemente le motivazioni che ti hanno spinto e ti spingono ad un impegno di volontariato ed, eventualmente, se sono cambiate nel tempo:

---

---

---

C.2 Ci sono state persone che ti hanno spinto a fare volontariato?

---

---

---

C.3 Nel tuo ambiente familiare, amicale e sociale ci sono persone impegnate o che sono state impegnate attivamente nel volontariato?

---

---

---

C.4 Nell'attività di volontariato hai ritrovato valori, principi morali, regole sociali che hai appreso nel corso della tua vita e/o ne hai scoperti dei nuovi? Si - No  
Se hai risposto SI, sapresti dire quali?

---

---

C.5 Fare volontariato ha modificato la percezione che hai di te stesso? Si - No  
Se hai risposto Sì, contrassegna una delle affermazioni seguenti:  
(si possono segnare anche più risposte)

- Mi fa sentire una persona migliore
- Ha aumentato la mia autostima
- Mi dà l'opportunità di mettermi alla prova usando le mie competenze

C.6 Fare volontariato ha modificato, in generale, la tua percezione della società? Si - No  
Se hai risposto SI, spiega come.

---

---

C.7 Pensi che la tua attività di volontariato abbia migliorato il tuo curriculum e ti abbia aiutato professionalmente? Si - No

Se hai risposto SI, esplicita come.

---

---

C.8 Fare volontariato ti ha dato la possibilità di sentirti meno solo? Si - No

C.9 Fare volontariato ti ha dato la possibilità di staccare dalla routine quotidiana? Sì - No

C.10 Pensi di continuare a fare volontariato in futuro presso l'attuale associazione con cui sei già impegnato o magari presso altri enti? Si - No

## **D** Nucleo familiare e network amicale e società

D.1 Cosa pensano i “tuoi” (amici, partner, famiglia) della tua scelta di fare volontariato?

---

---

D.2 Fare volontariato ha modificato la percezione che i tuoi (amici, partner, famiglia) avevano di te?

---

---

D.3 Fare volontariato ha modificato le relazioni con i “tuoi” (amici, partner, famiglia)?

---

---

## **E** Valutazione dell'esperienza

E.1 Cosa significa per te essere un volontario?

---

---

E.2 Che posto occupa nella tua vita il volontariato?

---

---

E.3 Prova a descrivere quali sono state le conseguenze positive e/o negative del tuo impegno volontario.

---

---

E.4 Hai incontrato difficoltà nel fare volontariato? Sì - No  
Se hai risposto SI, indica quali.

---

---

## **F** Conoscenza dell'Associazione

F.1 Come sei venuto a conoscenza dell'esistenza dell'Associazione presso cui attualmente operi? (Segna con una crocetta la tua risposta)

- Amici e conoscenti
- Sito web e social
- Stampa
- Altro (specificare) \_\_\_\_\_

F.2 L'associazione in cui operi attualmente in quale settore è attiva? (Segna la tua risposta con una crocetta)

- Cultura, sport e ricreazione;
- Istruzione e ricerca
- Sanità
- Assistenza sociale
- Ambiente
- Sviluppo economico e coesione sociale

- Tutela dei diritti
- Filantropia e promozione del volontariato
- Cooperazione e solidarietà internazionale
- Religione
- Protezione civile
- Educazione
- Altro (specificare)\_\_\_\_\_

F.3 In quale ambito territoriale questa esplica la sua attività? (Segna la tua risposta con una crocetta)

- Quartiere
- Comune
- Intercomunale
- Provincia
- Regionale
- Nazionale
- Internazionale

F.4 Prova a descrivere brevemente la storia dell'Associazione (anno di fondazione, mission, vision, curriculum ecc.).

---

---

---

F.5 Quali sono i destinatari delle attività dell'associazione presso cui fai volontariato? (es. bambini, giovani, donne vittime di violenza, anziani, immigrati ecc. .)

---

---

## **G Il tuo rapporto con i destinatari**

G.1 I beneficiari del tuo intervento volontario come percepiscono la tua attività e presenza?

---

---

G.2 Prova a descrivere brevemente le eventuali difficoltà che hai dovuto superare nella relazione con i beneficiari del tuo intervento volontario.

---

---

G.3 Secondo te, oltre ai destinatari diretti, ci sono altri gruppi di persone che beneficiano della tua azione volontaria?

---

---









Il progetto Identikit del volontario, promosso e realizzato dal Csv Asso. Vo.Ce., ha l'obiettivo generale di raccogliere dati caratteristici significativi (età, sesso, livello di istruzione, competenze, soft skills, etc.) ed indagare gli aspetti motivazionali dei volontari operanti in provincia di Caserta per rispondere all'esigenza, tutt'altro che dialettica, di delinearne un profilo/tipo quanto più vicino alla realtà per programmare attività adeguate e coerenti alle esigenze, ai bisogni inevasi espressi e rilevati.

**CSV ASSO.VO.CE**

Via La Rosa, 47 - 81024 Maddaloni (CE)

**Tel.** 0823.326981 - **Fax.** 0823.214878

[www.csvassovoce.it](http://www.csvassovoce.it) - [info@csvassovoce.it](mailto:info@csvassovoce.it)

**C.F.** 93053130618

