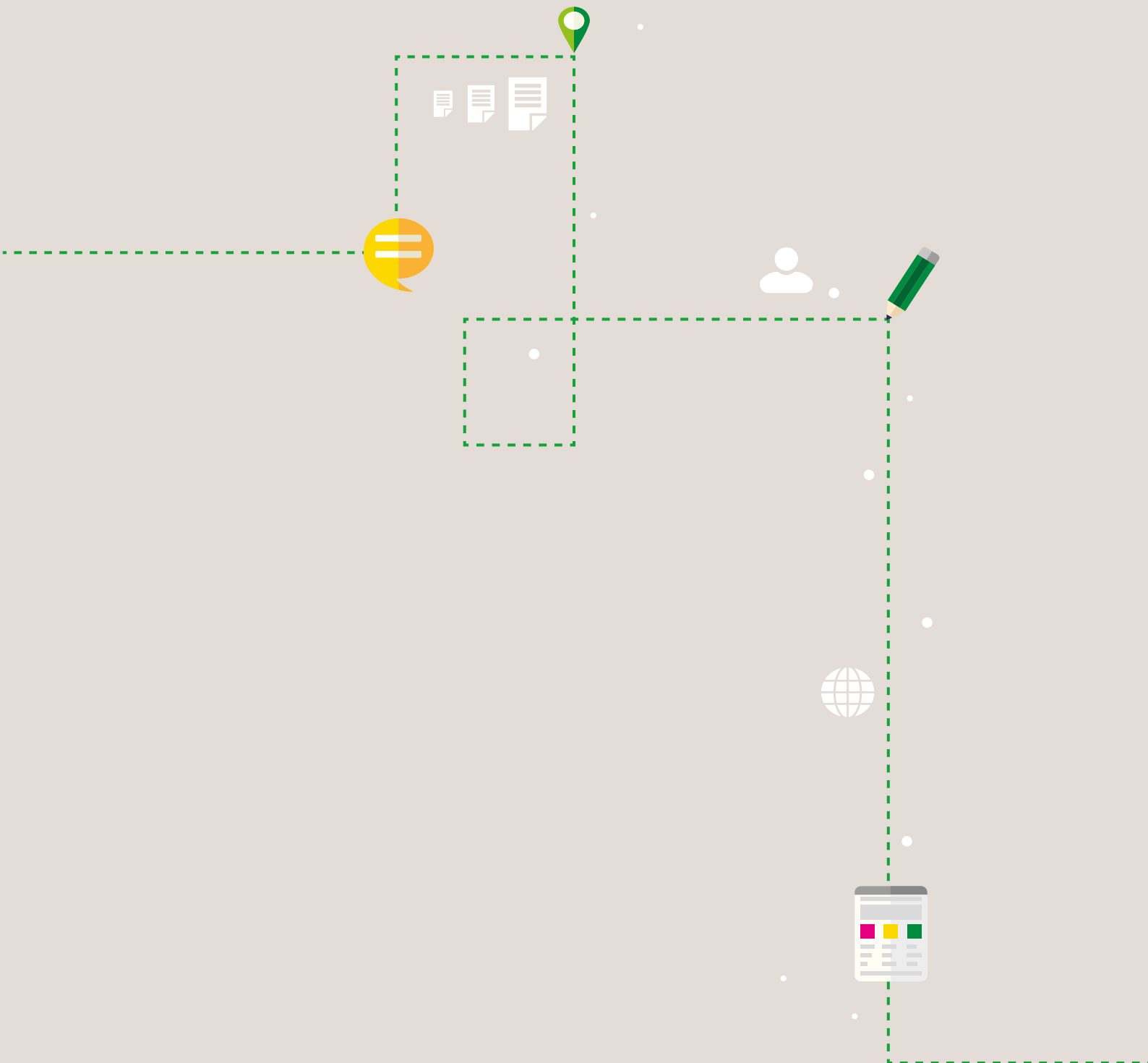


Ciessevi e le esperienze di Expo Milano 2015

Ciessevi e le esperienze di Expo Milano 2015





Introduzione	4
Introduzione Presidente - Ivan Nissoli	5
Introduzione Direttore - Marco Pietripaoli	6
Introduzione Project Manager Programma Volontari Expo - Marta Moroni	7
1 I programmi Volontari per Expo e Volontari per il Padiglione dell'Unione Europea ad Expo	8
2 Dall'idea all'accordo di collaborazione	11
3 Ciclo di vita dei candidati e gantt di progetto	16
4 Staff: organigramma e competenze	19
5 Reclutamento	22
5a Creazione piattaforma online	24
5b. Promozione	26
5c Raccolta e gestione candidature	29
5d Colloqui	33
5e Individuazione e supporto Volunteer Team Leader	46
5f Background check	47
6 Formazione	48
6a Formazione generale online	50
6b. Formazione pre-servizio in presenza	53
7 Definizione dei gruppi base	62
8 Accompagnamento e supporto dei volontari	66
8a Servizio di customer care	67
8b Social community	68
8c Eventi	71
8d Accompagnamento primo giorno di servizio	76
8e Gestione volontari sul sito espositivo	78
8f Ringraziamento volontari e raccolta feedback sull'esperienza	82
9 Servizi per i volontari	84
9a Trasporti	85
9b Accommodation	87
9c Accrediti	89
9d Kit volontari	91
9e Pasti	93
9f Assicurazione	94
9g Visti	96
9h Gadget di ringraziamento	97
9i Attestato di partecipazione	98
10 Comunicazione	99
11 Valorizzazione delle competenze: l'esperienza degli open badge	103
12 Capitalizzazione: il dopo Expo per i CSV e il mondo del volontariato	105
12a Conoscere e capire: ricerca accademica sul volontariato in Expo	106
12b Avvicinare l'associazionismo al volontariato episodico	107
12c (Ri)avvicinare gli ex volontari Expo al volontariato	108
13 Staff coinvolto nel progetto	109

[Ciessevi - Centro Servizi per il Volontariato - Città Metropolitana di Milano](#), in occasione dell'Esposizione Universale che si è tenuta a Milano dal 1° maggio al 31 ottobre 2015, è stato protagonista di due programmi di volontariato: il **Programma Volontari per Expo** e il **Programma Volontari per il Padiglione dell'Unione Europea ad Expo**.

Insieme a CSVnet, al quale si è associato costituendo un'ATS (Associazione Temporanea di Scopo), ha deciso di essere in prima linea perché Expo fosse vissuta dai cittadini nazionali e internazionali come un'opportunità di "iniziazione" al volontariato o di consolidamento del proprio sentirsi volontario. Il Consiglio Direttivo di Ciessevi ha individuato con estrema chiarezza l'obiettivo di questo investimento: incontrare persone che, spesso, sfuggono ai CSV, seminare cultura del volontariato in un target nuovo a questi temi, avvicinare giovani e neofiti a volontari senior e consolidati, far assaporare a tutti una bella esperienza di volontariato, insomma: investire su un gran numero di persone "nuove" perché potessero diventare un capitale sociale a disposizione dei loro territori di riferimento. La determinazione di questa prospettiva ha guidato tutte le scelte del progetto: come selezionare lo staff, come orientare l'operatività, come curare e coltivare le relazioni, come monitorare il progetto, quali segmenti presidiare indipendentemente dagli accordi contrattuali.

All'interno di questi due programmi Ciessevi si è occupato del **reclutamento, orientamento, formazione ed accompagnamento dei volontari**. Fin dal 2009, quando la città di Milano si è aggiudicata l'Esposizione Universale, Ciessevi ha ritenuto importante essere protagonista delle esperienze di volontariato che si sarebbero create in occasione di Expo 2015 con la triplice motivazione di: portare le competenze e la conoscenza del mondo del volontariato e dell'associazionismo, costruire e

garantire la qualità dell'esperienza di volontariato dei cittadini e costruire la legacy di queste esperienze per il mondo dell'associazionismo e del volontariato sul territorio.

Crediamo, ad esperienza conclusa, di poter dire di aver raggiunto il nostro obiettivo con il 98% dei volontari che consiglierebbero l'esperienza ad amici e parenti e il 96,5% che si vorrebbe impegnare in altre attività di volontariato in futuro¹.

Questo manuale nasce dalla volontà di **mettere a disposizione** dei Centri di Servizio per il Volontariato, degli enti del Terzo Settore e di chi altro ne abbia interesse il **know how acquisito e le riflessioni fatte**, nella convinzione che il volontariato episodico rappresenti oggi un'opportunità e una sfida che il mondo dell'associazionismo e del volontariato è chiamato a riconoscere e cogliere. Nella redazione si è quindi cercato più che di descrivere le particolarità di ciascun programma, di trarre dei modelli operativi replicabili anche in altri contesti in occasione di grandi eventi.

I due programmi di volontariato sono trattati contemporaneamente, viste le numerose similitudini, indicando le differenze quando presenti.

All'interno di ciascun capitolo sono presenti i paragrafi **buone pratiche** e **Lessons learned**, indicati con i rispettivi simboli (qui sotto), per sottolineare elementi a nostro avviso di particolare utilità per il lettore.



BUONE PRATICHE



APPRENDIMENTI

¹ Dati [Report Intermedio di ricerca "Fare volontariato ad Expo Milano 2015"](#) realizzata da un'équipe, composta da docenti e ricercatori del Seminario Permanente di Studi sul Volontariato e dell'Università degli Studi di Milano. Per maggiori dettagli sulla ricerca andare al [capitolo dedicato](#).

Ivan Nissoli

Presidente di Ciessevi

Sono oltre 3 milioni i volontari occasionali in Italia, lo dice Istat. Un “esercito” di persone che si mette a disposizione dell’«interesse generale» (come indica la nuova Riforma per il Terzo Settore, LD 106/2016) in modo sporadico, senza adesione a un’Associazione, senza un impegno duraturo e vincolante nel tempo. Ma un’adesione ad una causa, ad un evento, in un’occasione specifica, capace di emozionare in breve e realizzare per molto tempo dopo.

I CSV, Centri di Servizio per il Volontariato, sono nati ormai quasi 20 anni fa e sono gestiti dalle associazioni del proprio territorio di pertinenza, prioritariamente dalle Organizzazioni di Volontariato. Sono espressione di un volontariato antico, radicato, tradizionale, che fatica, oggi, a trovare spazi e modi per essere “al passo con i tempi”.

Ma i CSV sono anche osservatori privilegiati delle tendenze del volontariato, dei cambiamenti in corso, delle evoluzioni sociali che si ripercuotono sul Terzo Settore. E, nell’adempiere al proprio mandato di sostenere, qualificare e promuovere il volontariato, hanno deciso di essere protagonisti della sfida del volontariato in occasione di Expo Milano 2015.

Con l’intenzione di rendere questo evento un’occasione di incontro per migliaia di cittadini con un’esperienza di volontariato, Ciessevi, insieme a CSVnet (coordinamento nazionale dei Centri di

Servizio per il Volontariato), ha improntato la propria attività di accompagnamento dei candidati ad essere volontari in Expo, con l’obiettivo di incontrarli, conoscerli, seguirli, avvicinarli al mondo del volontariato e avvicinare l’associazionismo tradizionale ad un nuovo mondo di persone disponibili e a un nuovo modo di coinvolgerli e motivarli.

Poteva essere qualcun altro a curare questi programmi, certo, ma sarebbe stato diverso (come dice Stefano Tabò - Presidente di CSVnet - nella prefazione di M. Ambrosini in *Volontariato post-moderno. Da Expo Milano 2015 alle nuove forme di impegno sociale*, Franco Angeli, 2016), non sappiamo come, ma diverso.

Noi, con la nostra professionalità e sensibilità, ci siamo concentrati sulla qualità dell’esperienza di ogni candidato, sul suo avvicinamento ai valori del volontariato e al volontariato esistente nel suo territorio, sull’accompagnamento delle associazioni a ripensarsi per mettersi in relazione, e non in contrapposizione, con queste nuove forme di volontariato.

Con la fiducia che il lavoro fatto possa essere un contributo importante all’evoluzione del terzo settore nazionale, mettiamo a disposizione di tutti sia i nostri contributi culturali² che quelli più operativi, come questo manuale di accompagnamento alla gestione dei volontari nei grandi eventi.

² M. Ambrosini a cura di, *Volontariato post-moderno. Da Expo Milano 2015 alle nuove forme di impegno sociale*, Franco Angeli, 2016

Marco Pietripaoli

Direttore di Ciessevi

Gestire 25.000 candidature, confrontarsi con le polemiche pubbliche verso l'evento Expo Milano 2015 e verso il suo programma volontari, rispettare una commessa sottoposta alla costante osservazione dell'ANAC, garantire un'esperienza positiva ai volontari che si sarebbero trovati a fare volontariato sotto l'egida di Ciessevi e CSVnet, queste sono alcune delle sfide che il Centro ha dovuto affrontare. Ma, forse, la più grande è come permeare l'esperienza Expo della storia di Ciessevi e come contaminare Ciessevi dell'esperienza Expo.

Una struttura organizzativa di oltre 30 operatori che da anni lavora per dare supporto consulenziale oltre 2000 volte all'anno, per offrire annualmente oltre 2500 ore di formazione ai volontari, per orientare o accompagnare al volontariato oltre 2000 cittadini in cerca di un'esperienza alla quale dedicarsi, come può dialogare con un team di altre 32 persone e che si trova a seguire programmi estemporanei, intensi, orientati al volontariato occasionale e legati ad un evento eccezionale che avviene in Milano?

Eppure questa sfida andava affrontata.

La sede di lavoro del "team expo" è stata la stessa degli altri operatori di Ciessevi, con incontri e scontri dovuti al sovrapporsi nell'occupazione degli spazi comuni o al sovraccarico dell'uso della rete internet per le interviste skype agli stranieri. Alcuni operatori del Centro si sono dedicati, temporaneamente, del tutto o in parte ai programmi per Expo portando il loro know how e la cultura di Ciessevi. Altri del team expo hanno collaborato, con la loro competenza, a rafforzare le attività

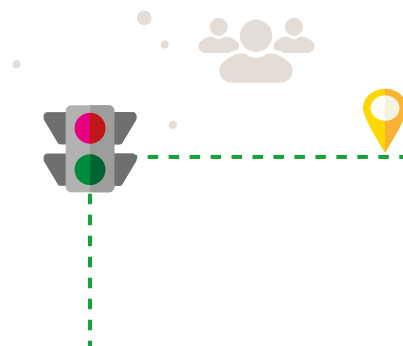
ordinarie del Centro nel corso del tempo di compresenza delle due anime operative. Il luogo di condivisione generale delle attività di Ciessevi, il Comitato di Missione dove si incontrano direttore e responsabili, ha continuato a svolgere al sua funzione anche per il programma Expo.

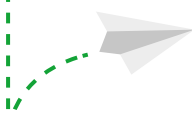
Spesso abbiamo sentito: non si parla altro che di Expo, in questo periodo, e il resto? E i bisogni delle associazioni? e dei volontari? e dei loro assistiti? Forse non ci sono più?

È stato un rischio sempre alla porta e, sono certo, si sarebbe potuto meglio cogestire il Centro e questi programmi così impegnativi. Ma sono convinto che la scelta di integrare Expo in Ciessevi sia stata vincente e lo dimostrano le importanti relazioni che oggi abbiamo stretto con nuovi interlocutori profit e con enti locali, la visibilità e soprattutto la credibilità confermata e rafforzata a Ciessevi, la dimostrazione di essere in grado, noi e il sistema nazionale dei CSV, di gestire programmi complessi di scala internazionale, la relazione e conoscenza acquisita sul volontariato occasionale e dei grandi eventi.

Infine, questo documento, dimostra la profonda competenza acquisita nell'accoglienza, accompagnamento e gestione di un grande programma di volontariato per eventi, competenza nuova e forse unica sul territorio nazionale.

Dopo un anno da quel periodo vissuto intensamente (che è durato circa 18 mesi) possiamo dire che è stata una sfida vinta, che valeva essere vissuta.





Marta Moroni

Project Manager Programma Volontari Expo

Il testo di questo manuale penso saprà mostrare la complessità che richiede affrontare programmi come quelli che Ciessevi ha seguito per Expo Milano 2015. Non serve molto altro, quindi, forse possono essere utili solo alcune sottolineature che consentano di cogliere il senso generale delle singole scelte operative descritte poi nelle pagine seguenti.

LO STILE DI LAVORO

- 25.000 candidati sono 25.000 volte una persona singola. E così abbiamo deciso di accoglierla, accompagnarla, motivarla, indirizzarla, prima durante e dopo Expo. Perché il volontariato è relazione e ha bisogno, per essere colto, non solo di precetti operativi, ma, soprattutto, di essere sperimentato sulla propria pelle, sentendone la forza del linguaggio, dello stile, del modello sociale che propone.
- Gestire processi articolati per numeri così alti di persone necessita il ricorso alla tecnologia, per questo il percorso dei candidati è stato quasi esclusivamente on-line. Ma abbiamo deciso comunque di incontrare tutti di persona: sull'intero territorio nazionale si sono attivati i CSV con un operatore che ha incontrato i candidati del territorio, in un momento di orientamento al volontariato, verifica del candidato e, soprattutto, di motivazione all'esperienza costruendo empatia e fiducia innanzitutto nei confronti dell'orientatore.
- Ciessevi ha lavorato quasi sempre nell'ombra, sotto l'egida dei propri committenti. Fino all'attività sul campo durante i 6 mesi dell'esposizione, in pochi hanno percepito che tutta la gestione dei volontari fosse in mano a Ciessevi (con CSV-net e gli altri CSV) perché i contatti, le mail, le comunicazioni avvenivano tutte come fossimo parte dello stesso team di Expo. Questa mancanza di soluzione di continuità ha consentito ai cittadini di non sentirsi passare di mano in mano, da un referente ad un altro, ha spinto noi a non fare distinguo tra cosa fosse responsabilità nostra e cosa di qualcun altro, occupandoci sempre e comunque di garantire la qualità dell'esperienza ai volontari.

- Abbiamo imparato facendo. Nonostante la pianificazione e le previsioni dei flussi di lavoro, un evento di questa portata e dal dinamismo che ha avuto Expo Milano 2015, ha richiesto più capacità di adattamento che non di continuità del lavoro quotidiano. È stato indispensabile essere capaci di trasformarsi camaleonticamente al mutare del contesto (procedure che cambiavano, richieste nuove, fasi di lavoro che si aprivano e chiudevano, problemi da bypassare, vitalità sul sito espositivo sempre mutevole, riorganizzare compiti e ruoli nello staff) senza mai perdere di vista gli obiettivi e gli adempimenti fissati.
- Rete e relazioni sono la forza del successo di un progetto così complesso. Da anni Ciessevi lavora soprattutto in partnership con altri e anche in questo caso abbiamo impostato il lavoro attraverso la tessitura di reti e complicità: con l'associazionismo meneghino, con le amministrazioni locali, con le imprese che erano fornitori nostri e di Expo, con i CSV di tutta Italia, con gli altri padiglioni sul sito espositivo, con i media.

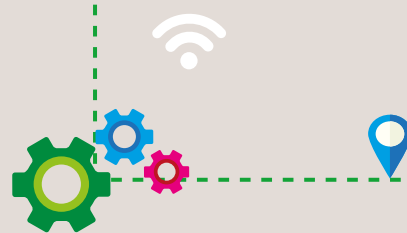
IL MODELLO ORGANIZZATIVO

Il modello organizzativo adottato si è basato sul continuo aggiustamento di un equilibrio tra fluidità e strutturazione: fluidità nei processi di lavoro e strutturazione delle responsabilità di ciascuna componente del team; fluidità negli incarichi per ogni operatore e strutturazione delle modalità di monitoraggio degli andamenti progettuali; dinamismo e adattamento nello sperimentare soluzioni a problemi ogni giorno nuovi e pianificazione e verifica dei risultati e del raggiungimento degli obiettivi.

QUALE IMPATTO

Qualcuno l'ha chiamata "La più grande manifestazione di volontariato degli ultimi 15 anni in Italia". Non può non lasciare il segno, generare un'accelerazione, incidere sullo sviluppo del volontariato nazionale. Io la ricordo come un'esperienza anche impegnativa, ma soprattutto entusiasmante, formativa, ed estremamente gratificante.

1



I programmi Volontari per Expo e Volontari per il Padiglione dell'Unione Europea ad Expo

Nel presentare i due programmi di volontariato è importante premettere che il Programma Volontari per Expo è quello che ha visto la luce per primo, con il coinvolgimento di Ciessevi a partire da 2009, e solo a partire dal 2014, sulla base delle sue caratteristiche, è stato costruito il Programma Volontari per il Padiglione dell'Unione Europea ad Expo. Il Programma Volontari per il Padiglione dell'Unione Europea ha potuto quindi beneficiare dell'expertise acquisita con l'attività per Expo s.p.a.

Il [Programma Volontari Expo](#) è stato ideato da Expo s.p.a. per creare un'esperienza di partecipazione e protagonismo dei cittadini all'interno dell'esposizione universale. Il programma ha previsto il coinvolgimento di **7.500 volontari provenienti da tutto il mondo, divisi su 13 periodi**

di volontariato da 14 o 15 giorni ciascuno. Ogni volontario è stato attivo sul sito espositivo per **5,5 ore al giorno**³. I 520 volontari di ciascun periodo sono stati divisi in 2 turni, con 260 volontari in attività in contemporanea. L'attività prevista per i volontari è stata **l'accoglienza e il supporto dei visitatori** lungo Cardo e Decumano, gli assi principali del sito espositivo. Questo programma è stata una delle proposte di volontariato⁴ ideate da Expo s.p.a. in occasione dell'esposizione universale, ed è stato chiamato "Programma Volontari di breve periodo".

Per collaborare alla gestione del programma Ciessevi ha costituito una ATS⁵ con [CSVnet, Coordinamento Nazionale dei Centri di Servizio per il Volontariato](#).

³ Limite stabilito nell'ambito del [Protocollo Sito Espositivo Expo 2015](#) Documento sottoscritto il 23 luglio 2013 da Expo 2015 s.p.a. e dalle Organizzazioni Sindacali (CGIL, CISL, UIL) che definisce gli strumenti contrattuali applicabili dalla società, la descrizione delle attività dei volontari, la definizione del presidio di sicurezza sul lavoro e l'osservatorio di gestione di tutti i protocolli.

⁴ Expo s.p.a. ha organizzato anche [altri programmi di volontariato](#): Volontari del Servizio Civile Nazionale, Volontari per un giorno (volontariato aziendale), Volontari del Progetto Scuole.

⁵ Associazione Temporanea di Scopo.

EXPO SPA	↔	PADIGLIONE UE
7.500	VOLONTARI 	840
13	PERIODI DI VOLONTARIATO 	14
14/15 giorni	DURATA PERIODO DI VOLONTARIATO 	13/14 giorni
5,5 ore	ORE DI ATTIVITA' AL GIORNO 	4 ore
> 18 anni	ETA' VOLONTARI 	18-30 anni
520	VOLONTARI PER OGNI PERIODO 	60
2	GRUPPI DI VOLONTARI AL GIORNO 	3
260	NUMERO DI VOLONTARI IN TURNO 	20
Accoglienza e supporto dei visitatori lungo Cardo e Decumano	ATTIVITA' DEI VOLONTARI 	Accoglienza e accompagnamento durante la visita del Padiglione dell'Unione Europea
Nessuno	REQUISITI VOLONTARI 	Buona conoscenza della lingua inglese. Preferibili precedenti esperienze europee: Erasmus, Servizio Volontario Europeo, Youth in action program or Erasmus +
Expo s.p.a.	ENTE ORGANIZZATORE 	Commissione Europea attraverso la EU Task Force di JRC - Joint Research Center of the European Commission di Ispra
DI CIESSEVI CSVnet	PARTNER 	DEL COMMITTENTE Erasmus Student Network, Agenzia Nazionale Giovani e Comitato Scientifico del Comune di Milano per Expo 2015

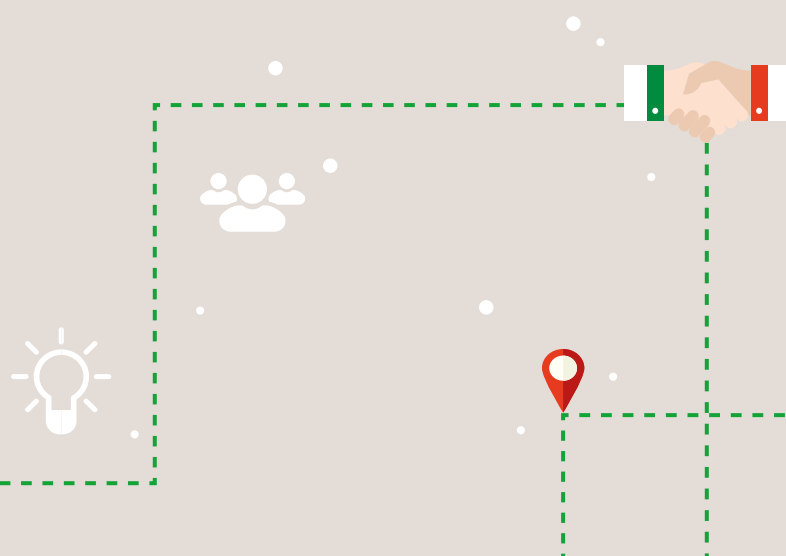
Il [Programma Volontari per il Padiglione dell'Unione Europea ad Expo](#) è stato lo strumento attraverso il quale la Commissione Europea ha scelto i giovani come testimonial e promotori dei valori dell'Unione Europea.

Il programma ha coinvolto **840 giovani tra i 18 e i 30 anni, legalmente residenti in uno dei 28 Paesi dell'Unione Europea o in un Paese aderente al Programma Erasmus⁶**, in possesso di una **buona conoscenza della lingua inglese**. I volontari hanno preso parte a **14 differenti periodi di attività della durata di 13 o 14 giorni**, in

3 turni della durata di circa 4 ore. In padiglione i ragazzi si sono occupati di accogliere ed accompagnare i visitatori. Questo programma è stato promosso dalla Commissione Europea e coordinato dal [Centro Comune di Ricerca della Commissione Europea ad Ispra \(JRC\)](#), responsabile attraverso la EU Task Force di tutte le attività del padiglione. Partner della Commissione Europea per questo progetto sono stati anche [Erasmus Student Network](#), [Agenzia Nazionale Giovani](#) e il [Comitato Scientifico del Comune di Milano per Expo 2015](#).



⁶ Paese aderenti al Programma Erasmus+: Macedonia, Islanda, Liechtenstein, Norvegia e Turchia.



Dall'idea all'accordo di collaborazione

L'esperienza di Ciessevi dimostra come un Centro di servizio per il volontariato possa essere un interlocutore d'interesse per organizzatori di grandi eventi, ma anche quanto occorra partire con largo anticipo rispetto all'evento stesso per la costruzione di contatti e relazioni che lo qualifichino come tale.

Fin dal giugno 2008, immediatamente dopo l'assegnazione dell'Esposizione Universale alla città di Milano, Ciessevi è intervenuto in incontri e convegni⁷ mettendo al centro dell'attenzione il tema del volontariato, del coinvolgimento del mondo dell'associazionismo e della capitalizzazione dell'esperienza sul territorio e vigilando sul fatto che le iniziative di volontariato per Expo 2015 non si potessero configurare come *job substitution*. Dal

2010 sono stati organizzati da Expo s.p.a. e dalla Camera di Commercio di Milano dei tavoli di lavoro per sviluppare idee e progettualità. Ciessevi ha partecipato al gruppo di lavoro "Interventi operativi per Expo" all'interno del Tavolo Solidarietà dove ha fornito proposte operative per la gestione del volontariato in Expo e la disponibilità a diventare il quartier generale del Programma Volontari Expo. Fondamentale è stato il ruolo giocato in queste circostanze rispetto agli stakeholder sia interni che esterni di Ciessevi.

A partire dal 2011 Ciessevi si è attivato per fare una ricognizione, anche attraverso progetti europei, di buone pratiche a livello internazionale nel campo del volontariato per grandi eventi.

⁷ Il 12 giugno 2008 Fondazione Cariplo ha organizzato il convegno "[Ascolto, sostegno e sviluppo. Expo 2015: ruolo, aspettative, opportunità del Terzo Settore](#)". Il 14 febbraio 2009, Ciessevi è intervenuto anche al workshop "Expo 2015: di tutti e non di pochi. Il ruolo delle ong, del terzo settore, dell'associazionismo" all'interno di evento "[Expo 2015: un'occasione per Milano o un affare per pochi?](#)" organizzato dal Partito Democratico.



La collaborazione con Expo s.p.a. si è concretizzata a partire dagli International Participants Meeting del [2011](#) e del [2012](#), durante i quali è stato chiesto a [Ciessevi di occuparsi del coinvolgimento dei volontari](#). Questi eventi sono stati l'occasione per dimostrare la propria affidabilità ed il proprio know-how.

In seguito a ciò Ciessevi si è attestato come un interlocutore esperto e affidabile e ha proseguito con un ruolo di consulenza nei confronti di Expo s.p.a. per la definizione delle caratteristiche del programma. A partire dal 2013 si è delineato il progetto vero e proprio con l'accordo con Expo s.p.a. per il "Servizio di matching, orientamento e gestione dei volontari di Breve Periodo" che è stato siglato nella primavera del 2014. Per la sua realizzazione Ciessevi ha formato con CSVnet, Coordinamento Nazionale dei Centri di Servizio per il Volontariato, un'Associazione Temporanea di Scopo (ATS), di cui è stato capofila. L'ATS è nata in seguito alla richiesta di Expo s.p.a. che il soggetto affidatario dell'incarico avesse un carattere nazionale. Il contratto è stato sottoscritto in forma di affidamento diretto, a seguito della certificazione da parte di Expo s.p.a.⁸.

Tre sono stati gli atteggiamenti convincenti portati avanti da Ciessevi a partire dal 2008. Innanzitutto, aver riconosciuto l'importanza di lavorare con anni di anticipo sul tema del volontariato in Expo, riconoscendo la complessità delle dinamiche e delle relazioni in gioco. In secondo luogo, la capacità di portare avanti un dialogo costante negli anni, di fronte dell'avvicinarsi di vari interlocutori di Expo s.p.a., dimostrandosi un partner prezioso ed esperto. Infine, è stato fondamentale, per giungere ad un accordo soddisfacente, aver condotto le trattative cercando sempre il giusto compromesso tra le esigenze e le istanze del mondo del volontariato e quelle pratiche ed organizzative di Expo s.p.a.

Il contratto con Expo ha regolamentato le attività e i contenuti dei servizi che l'ATS Ciessevi-CSVnet era tenuta a portare a termine: il processo di orientamento e matching; l'attività di gestione dei volontari, la segreteria organizzativa pre-evento e di supporto durante l'evento; il background check; l'assicurazione dei volontari; il supporto alla formazione dei volontari; il supporto e coordinamento delle reti associative; la presenza presso Expo Gate e Volunteer Kit; la creazione di contenuti per il portale Volontari Expo 2015.

Expo s.p.a., in seguito alla firma dell'accordo, ha reso pubblica la notizia della partnership con Ciessevi a tutti i Paesi partecipanti, indicando la possibilità di rivolgersi al Centro Servizi per il Volontariato per organizzare programmi di volontariato, simili a quello di Expo spa, all'interno dei propri padiglioni. A seguito di questa comunicazione Ciessevi è stato contattato da alcuni padiglioni, tra cui quello dell'Unione Europea, che ha poi dato vita al **Programma Volontari per il Padiglione dell'Unione Europea**. Il confronto con JRC⁹ ed in particolare con la EU Task Force (il team di JRC delegato ad organizzare tutte le attività del padiglione), è iniziato nell'estate 2014 e ha portato alla concretizzazione di un accordo nelle prime settimane del 2015. È importante sottolineare che è stato possibile portare a termine positivamente il progetto, con soli 3 mesi di tempo prima dell'inizio ufficiale di Expo, grazie alla precedente esperienza su procedure ed attività del Programma Volontari Expo. In altre condizioni, nel caso di programmi di volontariato per grandi eventi, tempistiche così strette non sono né auspicabili, né sostenibili.

Il contratto con la EU Task Force ha regolamentato l'organizzazione del servizio di volontariato, la selezione e formazione dei candidati: preparazione e pubblicazione del bando di ricerca volontari; orientamento dei candidati; formazione e gestio-

⁸ Ciessevi, a seguito del bando istitutivo deliberato dal comitato di gestione del fondo speciale per il volontariato nella regione Lombardia, è stato scelto con delibera pubblica sul BURL S.O. n.48 del 24 novembre 1997, quale unico soggetto per il territorio della provincia di Milano preposto alla gestione del centro servizi per il volontariato nella provincia di Milano. Le modalità di attuazione e le finalità dei centri di servizio per il volontariato, sono stabilite con decreto Ministeriale del tesoro, di concerto con il Ministero per gli affari sociali, dell'8 ottobre 1997.

⁹ Joint Research Center di Ispra è uno dei sette istituti di ricerca che fa parte del Centro Comune di Ricerca (in inglese: Joint Research Centre, JRC), che è una direzione generale della Commissione Europea.

ne dei volontari; assicurazione, raccolta feedback da parte dei volontari; creazione di un attestato di partecipazione per i volontari.

Da sottolineare che, fin dall'inizio, Ciessevi ha avuto una "visione" sulla "capitalizzazione post Expo". Infatti, durante le trattative con gli enti affidatari, ha perseverato nel tutelare i candidati/volontari

e nel poter avere, al termine delle esperienze, i dati dei volontari per restare in contatto con loro. In seguito Ciessevi ha acquisito le liberatorie dei candidati, i format di application grazie all'esplicitazione, nei contratti, dell'acquisizione della proprietà dei contenuti del database dopo la chiusura dell'evento, da parte di Expo spa e della EU Task Force.





APPENDIMENTI

- I programmi di volontariato legati a grandi eventi sono progettati con anni di anticipo rispetto alle manifestazioni. Per **attestarsi come un interlocutore possibile per l'affidamento della gestione di un programma di volontariato** di questo tipo occorre iniziare interlocuzioni con gli organizzatori ed altri stakeholder legati all'evento **con anni di anticipo rispetto all'evento**.
- Per la buona riuscita del programma è importante **aver chiaro fin dalla pianificazione iniziale quali saranno le attività che i volontari svolgeranno**. Ciò innanzitutto, al fine di saper dare indicazioni chiare ai candidati fin dalla campagna di promozione e dall'orientamento. In secondo luogo, per pianificare in modo positivo ed efficace la compresenza dei volontari con altre figure e ruoli presenti nell'area di attività.
- Nel predisporre le clausole del contratto con la committenza è importante tenere in particolare considerazione la **determinazione degli obiettivi da raggiungere e delle modalità di verifica del loro raggiungimento**. Nel caso di Ciessevi per entrambi i programmi l'**obiettivo principale** da raggiungere è stato **la consegna al committente di una lista di nominativi di volontari corrispondente al numero previsto per ciascun turno**. Tuttavia impattano molto sulla gestione del progetto le **differenti modalità di conferma della disponibilità da parte dei volontari e la consegna al committente del numero e dei nominativi dei volontari previsti**. Per il Programma Volontari Expo l'obiettivo si considerava raggiunto alla consegna da parte di Ciessevi della lista di volontari che avevano confermato la propria partecipazione all'esperienza 45 giorni prima dell'inizio del periodo di volontariato, indipendentemente dal numero di volontari che si sarebbero poi effettivamente presentati a svolgere il servizio. Mentre per il Programma Volontari per il Padiglione i nominativi erano considerati validi, solo una volta preso effettivo servizio. Se si concorda con la committenza di procedere con questa seconda modalità è opportuno tutelarsi in sede di redazione del contratto prevedendo margini di tolleranza rispetto ad un numero minimo-massimo di volontari da fornire, in modo da prevenire le conseguenze negative di eventuali abbandoni dei volontari all'ultimo momento (molto frequenti per questo tipo di esperienze) oppure prevedere una sovrastima dei costi riconosciuti al gestore¹⁰ a fronte dell'assunzione di questo rischio.
- In fase di stesura dell'accordo è auspicabile inserire una clausola che **prevede la messa a disposizione di un budget aggiuntivo per eventuali mansioni extra contratto svolte dal gestore**, previa autorizzazione del committente, e liquidate solo a rendicontazione dell'attività. La definizione di questa possibilità e il pre-stanziamiento di un budget ad hoc per eventualità di questo tipo fin dalla stesura dell'accordo, permette di procedere in rapidità alla sottoscrizione di addendum contrattuali, che altrimenti risultano difficili da sottoscrivere in itinere.
- Un'ulteriore attenzione è da porre sulla tipologia delle relazioni tra i gestori dei programmi di volontariato e gli altri fornitori coinvolti nel programma per l'organizzazione di servizi

¹⁰ Per "gestore" si intende l'ente al quale viene affidata attraverso un contratto la gestione operativa del programma di volontariato da parte degli organizzatori.

APPENDIMENTI



collaterali (alloggio, vitto, accrediti, etc.). Nell'esperienza dei Programmi Volontari Expo e Volontari per il Padiglione dell'Unione Europea, la **"terzietà"¹¹ dei fornitori** rispetto ai gestori di servizi che impattano quotidianamente sul lavoro con i volontari e la necessità di un costante coinvolgimento della committenza hanno portato al moltiplicarsi dei passaggi necessari per prendere le decisioni, con il conseguente dilatarsi dei tempi per completare le attività e una loro diminuzione di efficacia. E' altresì auspicabile un mandato di delega ai gestori anche per quanto riguarda le relazioni e il lavoro con i fornitori esterni. Infine, per facilitare la relazione tra i fornitori è da prevedere in fase di stesura di contratto il **divieto di subappalto di servizi da parte di un fornitore assegnatario di un servizio**, poiché questo introduce ulteriori soggetti con i quali è ancora più difficile confrontarsi.

- Qualora nel programma siano coinvolti **altri fornitori** è necessario stabilire che anche questi, qualora le loro attività impattino direttamente sull'attività dei volontari, **prevedano un proprio servizio di customer care nei confronti dei volontari**, mettendo a disposizione un numero di telefono ed una mail. In caso contrario, il servizio di customer care può essere centralizzato tutto sui gestori, ma riconoscendo a questi ultimi l'onere gestionale.
- Il contratto deve prevedere che, a fine evento, sia possibile utilizzare il contenuti del database di candidatura per i propri fini istituzionali di promozione del volontariato.



¹¹ Per "terzietà" dei fornitori si intende la fattispecie in cui il gestore di un programma si trovi ad interfacciarsi, per il raggiungimento dei propri obiettivi contrattuali, con fornitori con i quali non è legato da alcun vincolo contrattuale, poiché gli stessi hanno sottoscritto accordi solo con l'organizzatore.

3

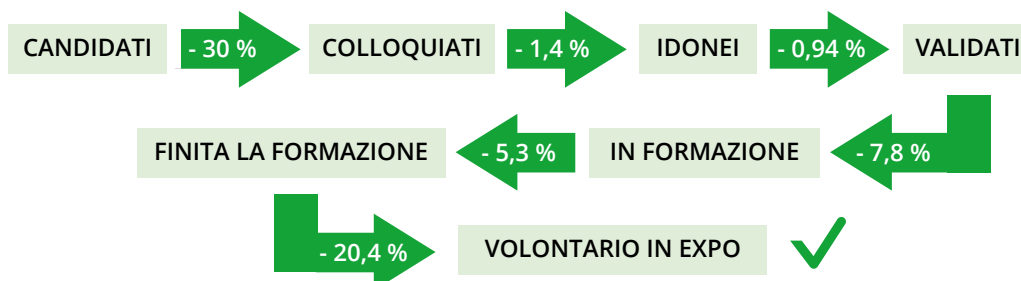


Ciclo di vita dei candidati e gantt di progetto

Per “ciclo di vita dei candidati” si intende l’iter che le persone dovevano seguire dal momento della candidatura a diventare volontari in Expo e nel Padiglione dell’Unione Europea. Ne riportiamo, nella pagina accanto, uno per entrambi i programmi poiché la struttura generale è comune. In ciascuna di queste fasi si è verificato un tasso di

caduta dei volontari, legato a coloro che in ciascuna fase hanno abbandonato il programma. Qui di seguito sono riportati i tassi di caduta del Programma Volontari Expo. Come si può notare **i tassi di caduta maggiore si hanno al momento della convocazione a colloquio (-30% dei candidati) e al momento dell’effettiva presa di servizio (- 20.4%).**

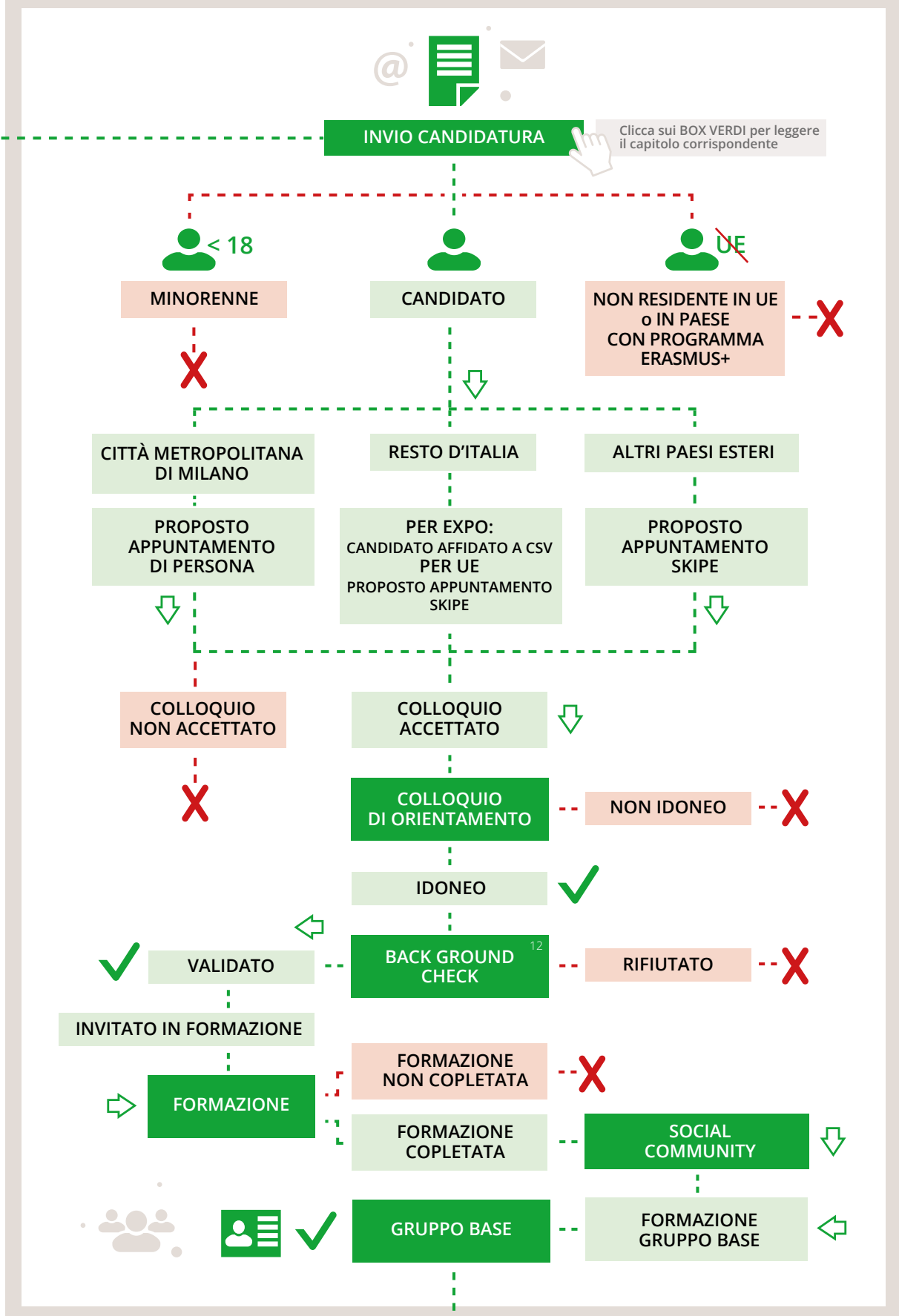
TASSI DI CADUTA del Programma Volontari Expo

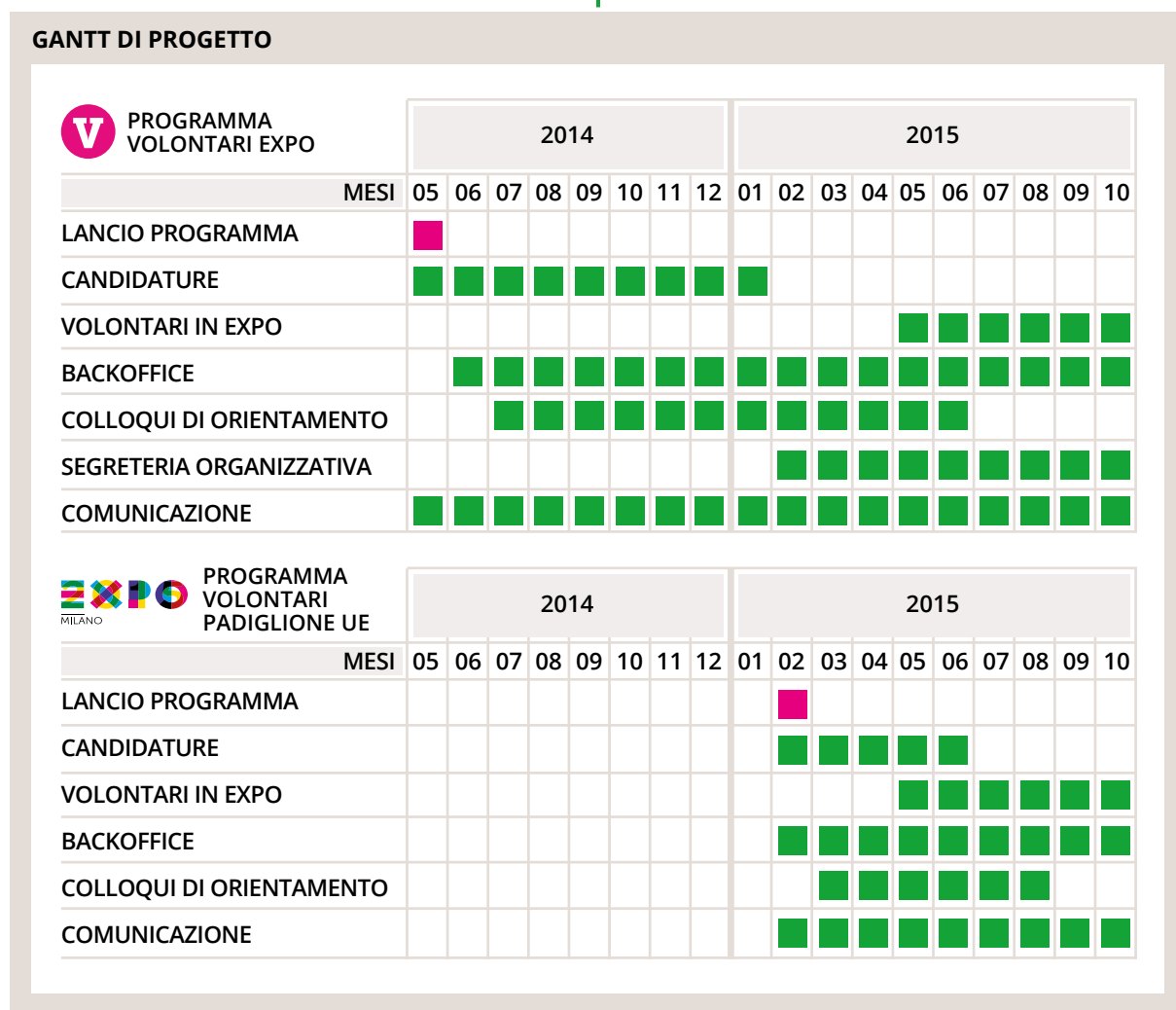


¹² Per background check si intende la verifica dell'idoneità alla presenza sul sito espositivo, secondo criteri concordati tra la Questura ed Expo s.p.a., secondo quanto consentito dalla normativa vigente in Italia relativamente ai grandi eventi.

Il background check, per necessità di distribuzione del carico del lavoro da parte della Questura, è stato realizzato per i candidati del Programma Volontari Expo subito dopo il colloquio, prima di iniziare la formazione, mentre per il Programma Volontari per il Padiglione dell'Unione Europea questa verifica avveniva dopo la conclusione della formazione in concomitanza con l'emissione dell'accreditato.

CICLO DI VITA DEI CANDIDATI



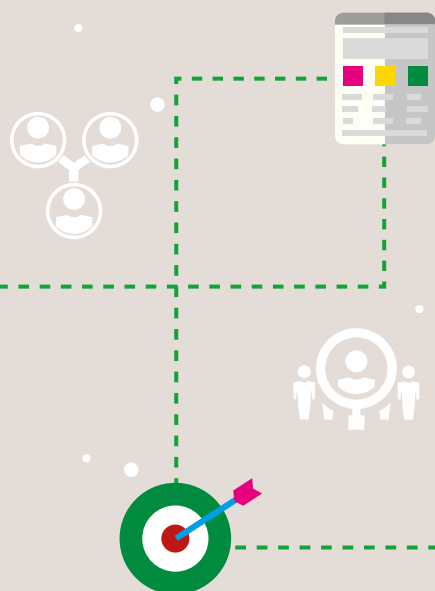


Durante tutto il progetto si è sempre mantenuta **una propensione a modifiche e miglioramenti** di quanto previsto dal programma, con l'obiettivo di costruire la miglior esperienza di volontariato possibile per i candidati. In particolare durante i mesi di Expo il ripetersi per 14 periodi delle medesime attività ha permesso di apportare conti-

nue migliorie, anche grazie ai feedback ricevuti dai volontari.

Questo stile di lavoro è stato conseguenza diretta dell'obiettivo di cura dei volontari e della qualità dell'esperienza di volontariato che Ciessevi e CSV-net si sono dati al momento della decisioni di occuparsi di questi programmi.

4



Staff: organigramma e competenze

Per gestire i programmi Volontari Expo e Volontari per il Padiglione dell'Unione Europea Ciessevi si è dotato di personale ad hoc, che ha costituito il Team Expo.

Nel Team Expo sono state coinvolte **29 risorse full time equivalenti (FTE)**, di cui solo il 17% era rappresentato da organico già in attività presso Ciessevi e CSVnet.

Lo staff è stato strutturato per competenze e non per progetti. I progetti, infatti, sono stati segmentati nelle loro fasi operative, sono state definite le competenze necessarie a curare ogni fase, studiate le connessioni tra queste fasi di lavoro, e definiti dei cluster di competenze raggruppabili in team omogenei. Questo approccio ha portato a definire **6 team omogenei fortemente interconnessi** tra loro e che hanno lavorato in continua sinergia e relazione.

Il progetto, infatti, non poteva in alcun modo segmentare l'attività delle aree omogenee per due motivi fondamentali:

1. prevedeva che non ci fosse una sequenzialità temporale delle fasi di lavoro con i volontari perché mentre i volontari dei primi periodi di servizio erano sul campo, alcuni erano ancora in fase di colloquio per essere attivi le ultime settimane dell'evento;
2. ogni componente dello staff aveva occasione di interfacciarsi con i volontari conoscendone la storia, i problemi, le caratteristiche, raccogliendo elementi fondamentali perché ogni altro membro dello staff potesse lavorare al meglio con loro.

Per ciascuna mansione sono state selezionate persone con competenze specifiche relative al ruolo. Nel processo di selezione è stata prestata particolare attenzione alla **predisposizione da parte dei collaboratori ad essere flessibili, adattabili e proattivi all'interno di un lavoro in un contesto sempre in rapida evoluzione e con scadenze tassative**. Durante i mesi di attività è stata efficace la modalità di lavoro che ha previsto una **progressiva responsabilizzazione degli**



operatori del Team Expo e una parziale modifica delle mansioni alla luce delle capacità che via via emergevano da parte dei singoli componenti.

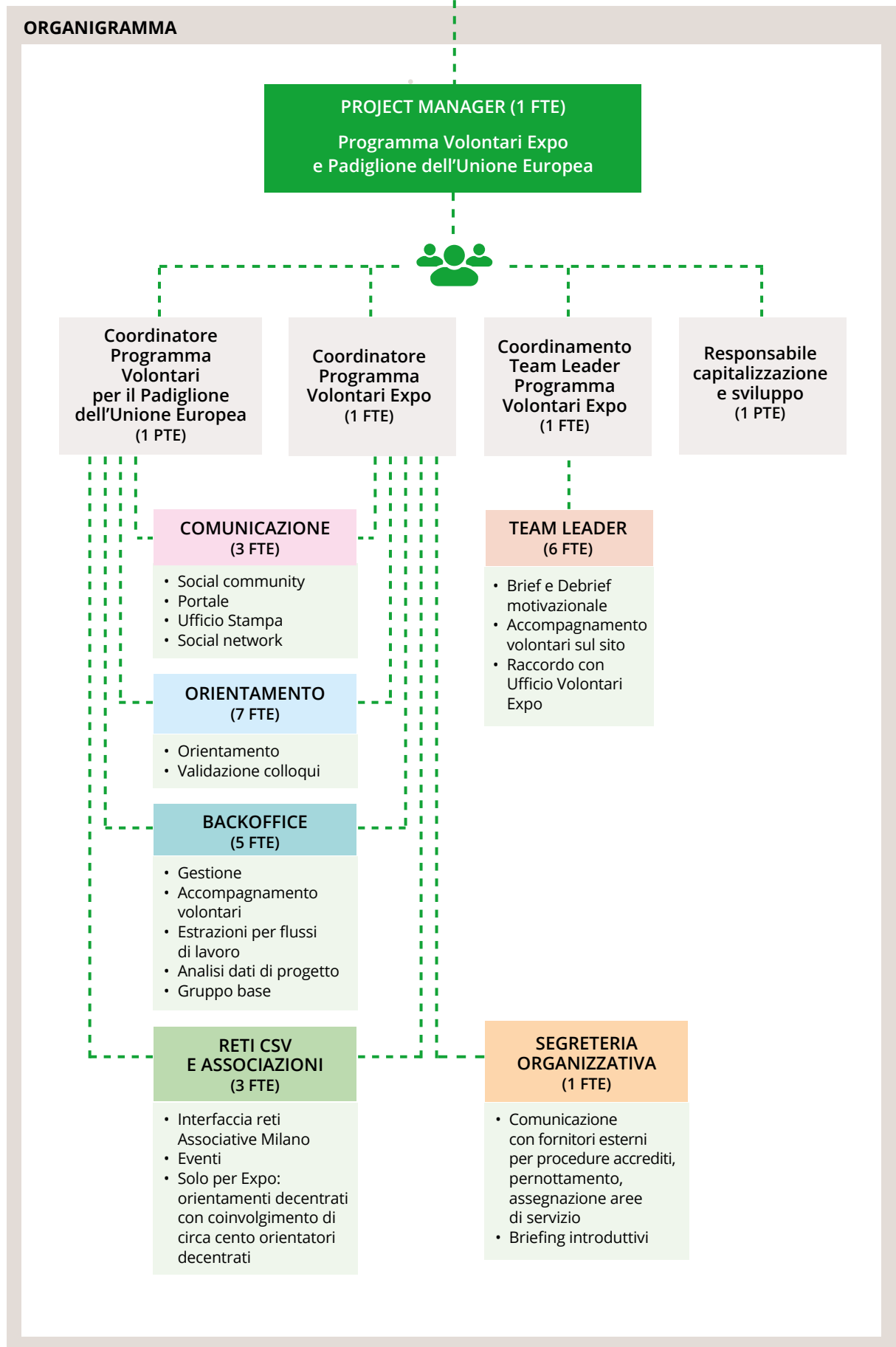
Per poter monitorare al meglio l'andamento del progetto e coordinare il Team Expo è stato opportuno dotarsi di appositi momenti di aggiornamento. Per ciascuna delle aree con un maggior numero di risorse umane (Comunicazione, Orientamento, Backoffice e Reti CSV ed associazioni) è stato individuato un referente. **Coordinatore e referenti** si sono **incontrati settimanalmente** per aggiornarsi e prendere decisioni in merito al progetto. Infine, una volta al mese è stato previsto **un incontro tra tutti gli operatori del Team Expo**.

Per quanto riguarda il coordinamento esterno dei progetti si sono svolti **incontri mensili di allineamento con la committenza dei Programmi**

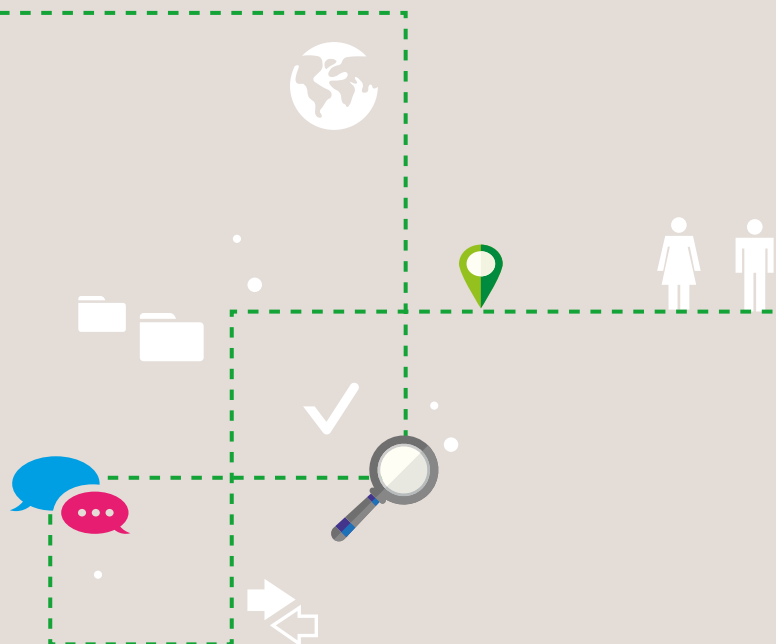
Volontari Expo e del Padiglione dell'Unione Europea.

Infine, la scelta di Ciessevi, è stata quella di integrare i Programmi di Volontariato nelle attività dell'Area Sviluppo e Comunicazione, per facilitare l'integrazione di questi programmi "eccezionali" con le attività "orinarie" di supporto, qualificazione e promozione del volontariato svolte da oltre 15 anni. Il Project Manager dei Programmi è rimasto, infatti, anche Responsabile dell'Area che già coordinava, incontrandosi ogni 15 giorni con i colleghi responsabili e con il Direttore.





5



Reclutamento

La prima fase di un programma di volontariato per grandi eventi è quella del reclutamento. Con questo termine non si deve pensare alla semplice ricerca dei volontari, ma anche alla promozione del programma, alla raccolta delle candidature e agli eventuali incontri di orientamento con i volontari interessati.

Il reclutamento dei volontari del Programma Volontari Expo e del Programma Volontari per il Padiglione dell'Unione Europea si è articolato in diverse azioni:

- 5a creazione di una piattaforma online per la raccolta e la gestione delle candidature
- 5b promozione dell'opportunità di volontariato

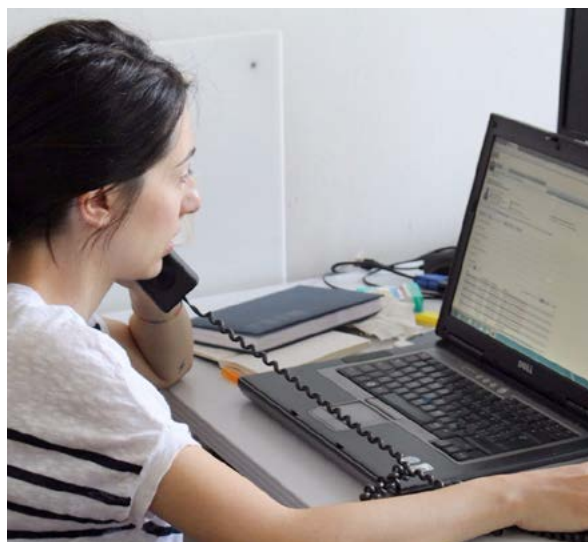
5c raccolta e gestione quotidiana delle candidature, per accompagnare i volontari dalla compilazione dell'applicazione all'inizio della propria esperienza di volontariato

5d colloqui di orientamento

5e background check¹³.

Ciascuna azione è illustrata in modo approfondito nei paragrafi seguenti.

¹³ Per background check si intende la verifica dell'idoneità alla presenza sul sito espositivo, secondo criteri concordati tra la Questura ed Expo s.p.a., secondo quanto consentito dalla normativa vigente in Italia relativamente ai grandi eventi.



5a



Creazione piattaforma online

Per entrambi i programmi sono state previste **piattaforme online** che sono state utilizzate sia per la candidatura dei volontari sia per la gestione delle successive fasi di coinvolgimento (colloqui, formazione online, conferma di partecipazione, accrediti, etc.). Le piattaforme sono state il **luogo di lavoro principale** non solo delle attività di front office e di comunicazione con i volontari, ma anche di back office. Infatti, grazie alla loro funzionalità il Team Expo ha gestito tutte le fasi dell'iter, dalla candidatura alla presa di servizio dei volontari.

Expo s.p.a. ha provveduto autonomamente ad individuare una **piattaforma già esistente per il Programma Volontari Expo** e si è avvalsa del supporto di Ciessevi per la customizzazione della stessa. La piattaforma utilizzata è stata **Monster**¹⁴. Lo strumento è andato online a partire dal 17

maggio 2014, ed era disponibile per gli utenti sia in lingua inglese che in italiano.

Al contrario, per quanto riguarda il **Programma Volontari per il Padiglione dell'UE**, Ciessevi è stato incaricato dalla EU Task Force di creare una **piattaforma** ad hoc e, per questo, si è avvalso della collaborazione di [Web Agency Aleide](#). Ciessevi ha investito nello sviluppo di una propria piattaforma per avere una serie di funzionalità maggiormente adatte alla gestione di un programma di volontariato. Questa decisione è maturata dopo aver riscontrato una serie di difficoltà con l'utilizzo di una piattaforma non costruita appositamente. La [piattaforma](#), dato il profilo internazionale dei volontari coinvolti, è stata creata solo in inglese ed è andata online a metà febbraio 2015.



¹⁴ Monster.it, è il sito leader mondiale nel recruiting e matching di risorse umane.

BUONE PRATICHE



- La **creazione di una piattaforma ad hoc**, come è avvenuto nel caso del Programma Volontari per il Padiglione UE, dà sicuramente risultati migliori in termini di funzionalità e aderenza alle esigenze specifiche del programma di volontariato. Anche con disponibilità di budget limitati si può riuscire ad avere un'ottima piattaforma, rispetto alla customizzazione di una piattaforma già esistente. L'esperienza con Expo s.p.a., che ha previsto la customizzazione di una piattaforma preesistente, ci ha confermato che è un'opzione da evitare.
- Sebbene entrambe le piattaforme prevedessero la funzionalità di invio mail massivo ai candidati, agevolando moltissimo le attività di segreteria, solo quella del Padiglione dell'Unione Europea prevedeva la possibilità di **invio mail massive tramite l'alias della mail ufficiale del programma**: volontarieuropa@ciessevi.org, mentre le comunicazioni ai volontari dalla piattaforma Expo provenivano da un account automatico (donotreply@expo2015.org). La personalizzazione della mail ha permesso ai volontari di rispondere e così interagire con il team. Ciò ha agevolato le comunicazioni tempestive e i chiarimenti da parte del Team Expo, evitando il moltiplicarsi di risposte telefoniche.

APPENDIMENTI

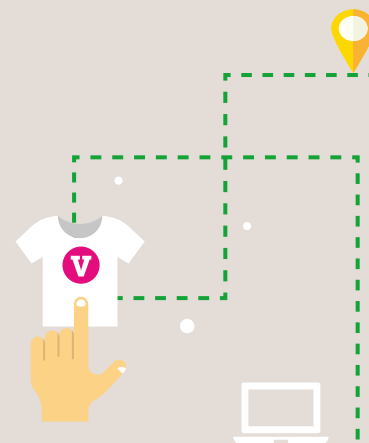


- **Qualora** la gestione del programma preveda anche **fasi di lavoro decentrate**¹⁵, nella creazione della piattaforma occorre **impostare funzionalità differenti per operatori diversi**, in modo che il sistema possa essere accessibile, solo per le proprie specifiche attività, da tutti gli operatori. Anche per questa ragione è consigliabile lo sviluppo di un data base customizzato. Per approfondire le modalità di coinvolgimento del sistema dei Centri di Servizio per il Volontariato si può vedere il [paragrafo colloqui decentrati](#).
- Nella progettazione della piattaforma di candidatura e delle sue integrazioni con altre piattaforme sarebbe opportuno prevedere che **il volontario possa utilizzare i dati del primo login senza dover creare un nuovo nome utente ed una password per ciascuna piattaforma** (candidatura, formazione, social community) in modo da limitare i problemi legati allo smarrimento della password e quindi le richieste di assistenza.

¹⁵ Per "fasi di lavoro decentrate" si intendono tutte quelle attività che sono svolte al di fuori della sede di lavoro centrale del team del programma. Per esempio nel caso del Programma Volontari Expo i colloqui degli aspiranti volontari residenti fuori dalla provincia di Milano sono stati condotti da orientatori del Centro di Servizio per il Volontariato del territorio di residenza.

5b

Promozione



Per quanto riguarda **la promozione**, i due programmi di volontariato hanno avuto **due campagne molto diverse**. Ciò è stato dovuto alle differenti tempistiche con cui le candidature sono state aperte (maggio 2014 per il Programma Volontari Expo e febbraio 2015 per il Programma Volontari per il Padiglione dell'Unione Europea) e in parte ai differenti obiettivi e target che i programmi intendevano raggiungere.

Il **Programma Volontari Expo** aveva inizialmente previsto 3 campagne di promozione a livello nazionale utilizzando per ciascuna **strumenti web, radio, tv e cartellonistica**. Dopo il successo della prima campagna in termini di numeri di candidature raccolte, le altre due sono state ritenute non più necessarie e quindi sono state annullate. Grazie anche al coinvolgimento del **network dei CSV** è stata realizzata un'azione di **promozione capillare a livello nazionale**: attraverso i banner sui siti dei CSV ed attraverso specifiche attività di promozione con cartoline e spille del Programma fornite da Expo s.p.a.

Il **Programma Volontari del Padiglione dell'Unione Europea** ha invece promosso l'opportunità di volontariato solo online con strumenti interni della Commissione Europea e dei partner di progetto (Ciessevi, Erasmus Student Network ed Agenzia Nazionale Giovani). La EU Task Force ha inoltre supportato la realizzazione da parte di **Erasmus Student Network** di un tour di alcuni studenti universitari associati all'organizzazione che si sono recati in **alcune delle principali università europee** a promuovere l'opportunità di volontariato ad Expo Milano 2015.

Infine, la diversa ampiezza delle due azioni di promozione era ampiamente giustificata anche dal **differente obiettivo numerico che si voleva raggiungere in termini di candidature**. Infatti, se il Programma Volontari Expo aveva a disposizione 7.500 posti per i volontari, quello del Padiglione dell'Unione Europea ne aveva solo 840.



Entra nel vero social network dell'anno.
Diventa volontario Expo 2015.
Accoglienza, integrazione, esperienza:
tu puoi fare tanto per Expo.
Expo può fare tanto per te.

Vai su volontari.expo2015.org
e mandaci la tua candidatura.

MILANO 2015
NUTRIRE IL PIANETA
ENERGIA PER LA VITA

www.expo2015.org

Partners: ENEL, ENI, ENTE Cassa di Risparmio di Milano, Intesa Sanpaolo, Univas, Telecom Italia, etc.



- L'esperienza di Expo dimostra che un **buon investimento iniziale in termini di comunicazione** per quanto riguarda l'ideazione, la creatività e la diffusione della campagna ha portato **ottimi risultati in termini di candidature ricevute**.
- Tra le modalità attraverso le quali i volontari sono venuti a conoscenza della possibilità di partecipare, accanto ad un 43% che l'ha saputo tramite **internet**, ce ne sono altrettanti (42%) che lo hanno saputo tramite il **passaparola** con amici, parenti, colleghi di studio o lavoro e membri dell'associazione di cui fanno parte¹⁶. Dati che testimoniano quanto nel mondo del volontariato sia efficace questa modalità.
- Se è vero che il sistema dei CSV ha permesso una promozione capillare dell'opportunità di volontariato, è importante sottolineare che **i risultati sono stati maggiori laddove il CSV locale**, oltre alla promozione web, **ha messo in campo anche azioni concrete di promozione sul territorio**. L'esempio più evidente è quello della Sicilia, che si è attestata come terza regione di provenienza dei volontari (dopo Lombardia e Piemonte) con il 4,9% dei volontari totali, grazie alla campagna di promozione del [CSV Etneo](#) attraverso l'uso di un camper che, in dieci tappe, ha girato le province di Catania, Enna, Ragusa e Siracusa.



¹⁶ Dati da "Volontariato post-moderno. Da Expo Milano 2015 alle nuove forme di impegno sociale" a cura di Maurizio Ambrosini, Franco Angeli (2016).



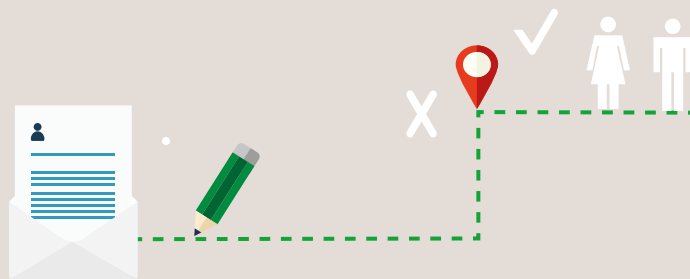
APPENDIMENTI

- All'interno delle strategie di promozione possono essere previsti anche degli infopoint, in cui diffondere informazioni e fornire supporto nell'inserimento online delle candidature. Per il Programma Volontari Expo questa attività è stata prevista: nei mesi da giugno ad ottobre 2014 per un pomeriggio a settimana è stato organizzato un infopoint con la presenza di un operatore di Ciessevi presso Expogate, l'info point ufficiale di Expo in Piazza Castello a Milano. Tuttavia non ha portato i risultati sperati perché non è stata promossa e comunicata e quindi sono state poche le persone che vi si sono recate. Uno strumento di questo tipo può essere valido se si forniscono informazioni alle persone interessate. E' una modalità più efficace rispetto alle comunicazioni mail e telefoniche, ma va supportata con una forte comunicazione dell'iniziativa.
- Il tipo di comunicazione pensato da Expo s.p.a. per incoraggiare le persone a candidarsi presentava il volontariato come un'attività piacevole che avrebbe permesso di conoscere tantissime persone provenienti da tutto il mondo, veicolando così l'idea che il valore principale dell'esperienza sarebbe stato quello di essere parte di un evento unico ed internazionale. Il claim della campagna era infatti "Entra a far parte del vero social network dell'anno". Visto l'interesse riscontrato in termini di candidature, e soprattutto visto il successo nel coinvolgimento di persone che non avevano mai fatto volontariato¹⁷, si può dire che un **messaggio di ingaggio dei volontari che punti sugli aspetti relazionali, di divertimento e di gratificazione dell'esperienza coinvolge anche target abitualmente lontani dal mondo del volontariato**.
- La **EU Task Force** ha strutturato una campagna di promozione **molto efficace e con un ottimo rapporto tra budget investito e risultati**, avendo chiaro fin da subito che il target sarebbero stati i giovani europei. Infatti, per la promozione della call di reclutamento dei volontari del Padiglione dell'Unione Europea sono stati utilizzati **solo canali web** sia della Commissione Europea che dell'Erasmus Student Network, dell'Agenzia Nazionale Giovani e di Ciessevi.



¹⁷ Il 45% dei volontari non ha mai fatto attività di volontariato all'interno di una o più organizzazioni, mentre l'85% dichiara di essere alla prima esperienza di volontariato per un evento. Dati [Report Intermedio di ricerca "Fare volontariato ad Expo Milano 2015"](#) realizzata da un'équipe, composta da docenti e ricercatori del Seminario Permanente di Studi sul Volontariato e dell'Università degli Studi di Milano. Nell'autunno 2016 la ricerca diventerà un libro "Volontariato postmoderno. Da Expo Milano 2015 alle nuove forme di impegno sociale" (ed. Franco Angeli).

5c



Raccolta e gestione candidature

L'iscrizione per candidarsi all'esperienza di volontariato è avvenuta **online per entrambi i programmi**. Gli utenti dovevano creare un account e compilare un form sulla piattaforma del programma.

Il processo di **generazione dell'account** è stato identico per i due programmi e ha richiesto ai candidati la creazione di uno username e di una password e l'indirizzo mail su cui desideravano ricevere tutte le comunicazioni.

I **form di candidatura**, ospitati all'interno dei siti dei programmi [Volontari Expo](#) e [Volontari per il Padiglione dell'Unione Europea ad Expo](#), sebbene avessero alcune differenze dovute alle caratteristiche proprie di ogni programma, presentavano uno **schema comune**:

- Dati anagrafici
- Lingue parlate, livello di istruzione ed occupazione
- Precedenti esperienze nel mondo del volontariato
- Periodo di disponibilità nell'ambito del programma.

Per il Programma Volontari Expo la candidatura sono state in totale di 22.170, effettuate da 14.457 candidati, poiché era possibile candidarsi per più di un periodo, anche se poi i volontari potevano svolgere al massimo due periodi tra loro non consecutivi. Le candidature sono state aperte a maggio 2014 a circa un anno dall'evento, e chiuse definitivamente in data gennaio 2015 a quattro mesi dall'inizio di Expo.

Per il Programma UE sono state ricevute 3.521 candidature. Le persone potevano candidarsi ad un massimo di due periodi di volontariato e sarebbero poi stati scelti per uno dei due.

Le iscrizioni sono state aperte a febbraio 2015, solo per i primi 5 bandi. È stato infatti necessario, vista l'imminenza dell'inizio di Expo, saturare i primi ed evitare che i candidati si distribuissero su tutti i bandi. Sono poi stati gradualmente aperti anche gli altri, fino a giugno 2015, quando sono stati chiusi tutti poiché era stato raccolto un numero sufficiente di candidature.

Nella ricezione delle candidature, e nella conseguente apertura e chiusura dei bandi, Ciessevi ha dovuto tenere conto due elementi: il numero degli *slot*¹⁸ disponibili per i colloqui a fronte della garanzia di ogni candidato ad un colloquio e i tassi di caduta previsti in ogni step del "ciclo di vita" dei volontari.

In fase progettuale Ciessevi ha definito, con Expo spa, quante ore colloquio sarebbero state riconosciute economicamente per l'intero progetto. È stato necessario monitorare l'andamento dei colloqui in tempo reale per poter pianificare, in caso di bisogno, la riapertura di alcuni bandi o la "migrazione" di candidati in esubero da un bando a un altro, così da garantire sempre la giusta presenza di volontari nei turni, pur rimanendo nei parametri di ore colloquio riconosciute e retribuite dal committente.

¹⁸ Per "slot" si intendono le finestre di tempo disponibili per ogni colloquio, sia a Milano che presso gli altri CSV italiani.



BUONE PRATICHE

- All'interno della piattaforma UE erano impostati dei **criteri di esclusione automatica delle candidature** (minore età alla data di inizio del periodo di volontariato; non possesso della cittadinanza europea o della legale residenza in uno dei Paesi UE). In questi casi, appena finita la candidatura, l'utente riceveva una mail con le motivazioni della sua esclusione. Questo accorgimento è stato utile per due ragioni. Primo per dare subito un feedback al volontario, evitando di generare vane aspettative. In secondo luogo, per automatizzare un processo che altrimenti avrebbe effettuato manualmente lo staff di backoffice.
- Tracciare nel processo di candidatura anche la **fonte dalla quale i candidati avevano saputo dell'opportunità** di volontariato ha permesso di individuare quelle più efficaci, anche nell'ottica di pianificare successive campagne di promozione.



APPRENDIMENTI

Dividiamo le Lessons learned per argomenti:

CREAZIONE DELLA PROCEDURA PER L'IMPOSTAZIONE DELL'ACCOUNT

- Il passaggio fondamentale riguarda l'indicazione dell'indirizzo **e-mail** da parte del candidato che sarà il principale canale di comunicazione attraverso il quale lo staff comunicherà con lui. Occorre **invitare il candidato a inserire un indirizzo e-mail che controlla di frequente**, così come sarà necessario inserire nel processo di impostazione dell'account un **doppio inserimento della mail**, con una prima indicazione e una seconda di verifica.

PREDISPOSIZIONE DEL MODULO DI CANDIDATURA

- Prevedere uno **spettro ampio di informazioni da far inserire ai volontari in fase di candidatura**. È preferibile chiedere maggiori informazioni prima, anche se dopo non saranno utilizzate, piuttosto che dopo a candidatura già avviata. Il rischio è un ulteriore sforzo comunicativo e che la compilazione non avvenga, bloccando di fatto quella candidatura.
- **Preferire campi precompilati e a scelta multipla**, poiché quelli aperti generano molta difficoltà organizzativa in fase di gestione delle candidature.
- **Predisporre un consenso privacy che autorizzi tutte le attività necessarie all'iter di candidatura** (invio comunicazioni, passaggio contatti a fornitori che gestiscono altri servizi del programma – formazione, pernottamento, accrediti, background check, etc.).
- **Predisporre un consenso privacy ad hoc per i minorenni** al momento dell'iscrizione al programma. Il dispositivo deve prevedere un assenso da parte dei genitori.
- **Prevedere un facile meccanismo di caricamento della fototessera del candidato**. L'agilità di tale strumento è dato da due elementi: da un lato la capacità della piattaforma di accogliere file in vari formati e di dimensioni, dall'altro fornire indicazioni chiare sulle caratteristiche della foto (sfondo, eventuali elementi da non indossare – occhiali, cappelli, etc.).



- **Non inserire nel form di candidatura nessun altro spazio nel quale sia possibile caricare documenti**, oltre a quello della fototessera. Infatti questi documenti in allegato appesantiscono il database senza portare informazioni aggiuntive utilizzabili.

RACCOLTA DELLE CANDIDATURE

- Pianificare con attenzione e **programmare con largo anticipo il timing dell'apertura delle candidature in relazione al numero di volontari da reclutare**. L'esperienza di Ciessevi mostra come 12 mesi per i 7.500 volontari Expo e 3 mesi per 800 volontari del Padiglione dell'Unione Europea non sono stati adeguati.
- In presenza della possibilità di candidarsi per più periodi occorre preventivamente **stabilire i numeri di adesioni necessarie per la chiusura di ciascun periodo**. Per farlo bisogna fare delle stime sui tassi di caduta delle candidature ad ogni passaggio dell'iter di orientamento. Standard - relativi ad eventi internazionali - prevedono un tasso di caduta dell'80%. Ciò significa che solo 1 persona su 5 di quelle che si candidano prende poi effettivamente parte all'attività di volontariato. Questa è anche la percentuale suggerita da Expo s.p.a. in fase di progettazione. E' da sottolineare che per entrambe le esperienze di Ciessevi la caduta è stata inferiore attestandosi sul 75%. Questo andamento implica la necessità di prevedere un numero quadruplo di candidature rispetto alle reali esigenze del programma. Il tasso di abbandono può essere influenzato da molteplici elementi: numero e tipologia di passaggi per diventare volontari (colloquio, formazione, etc.); numero di mesi che trascorrono dalla candidatura all'attività di volontariato (tendenzialmente più l'evento è distante, maggiore è la possibilità che le persone che si candidano non arrivino fino in fondo al percorso), eccetera. Chiudere al momento opportuno i bandi permette di evitare che le candidature si concentrino solo su alcuni periodi, tipicamente i primi tre e l'ultimo dell'elenco presente sul sito.
- **L'apertura progressiva dei periodi** comporta qualche rischio. Infatti, se da un lato si ottiene di saturare subito i periodi più imminenti, dall'altro si rischia che una volta aperti anche gli altri periodi, i volontari si spostino in massa, svuotando i bandi chiusi.
- **Tenere presente che c'è una percentuale di persone che non completa tutte le parti del form di candidatura**. Nell'esperienza di Ciessevi questa percentuale è molto variabile. Infatti sono stati il 23% delle candidature del Programma Volontari Expo, e il 4.7% di quelle del Programma Volontari per il Padiglione dell'Unione Europea. Affinché si riduca questa percentuale è necessario creare una procedura di candidatura quanto più snella ed intuitiva, in cui sia chiaro se la registrazione è stata completata con successo o meno.
- Per non avere numeri di candidature superiori alle reali disponibilità dei candidati, è importante **permettere di candidarsi solo a un numero di bandi corrispondente al massimo possibile per ognuno**. Per esempio, se come nel caso del Programma Volontari Expo i volontari potevano fare per regolamento un massimo di 2 periodi di volontariato non consecutivi tra loro, le persone avrebbero dovuto potersi candidare per un massimo di due periodi. Visto che non è stato così, Ciessevi ha inizialmente raccolto un numero di candidature fortemente sovradimensionato rispetto alla reale disponibilità del volontario, poiché le persone si iscrivevano spesso a tutti e 13 i periodi di servizio, convinti di avere così maggiori possibilità di essere scelti.



MILANO 2015

entra nel vero social network dell'anno.

[Visualizza domande frequenti](#) [Aiuto per questa pagina](#) [Esci](#)
[Ricerca bandi](#) [Notifiche](#) [Gestione Account](#)

Italiano (IT) ▼

Centro Carriera

[Mostra istruzioni](#)

- CV
- Allegati CV
- Cronologia di invio CV
- Informazioni sulla candidatura
- Agenti di ricerca annunci
- Lettere di presentazione CV
- Offerte candidato
- Cronologia inviti a colloquio
- Inviti a un colloquio
- Modifica nome utente/password
- Dati Mancanti
- Dettagli account utente
- Ricerca bandi
- Elimina il mio account

[Visualizza domande frequenti](#) [Aiuto per questa pagina](#) [Esci](#)
[Ricerca bandi](#) [Notifiche](#) [Gestione Account](#)

Italiano (IT) ▼

Cronologia di invio CV

[Mostra istruzioni](#)

Candidature completate

Nessun dato da visualizzare

Candidature incomplete

<< < 1 > >>

Visualizzazione 1 - 1 di 1 **10** 25 50 100 per pagina

Rich. n.	Titolo bando	Località	Fase attuale del processo	Candidatura inviata	Azioni
10	BANDO EXPO2015 - 30 Aprile 2015 - 13 Maggio 2015 (14 giorni)	Rho IT	Creazione profilo CV (Passaggio 1 di 3)	25/6/2014	

5c/1



Esempio form di candidatura

Qui di seguito riportiamo una proposta che, apportando alcune implementazioni ai form di candidatura dei due programmi di volontariato che Ciessevi ha seguito, può essere utile come schema generale anche in occasione di altre azioni di reclutamento volontari per grandi eventi.

DATI ANAGRAFICI

- Nome
- Secondo nome
- Cognome
- Sesso: [M/F]
- Data di nascita
- Codice fiscale
 - utile perché è l'unico campo che permette l'identificazione univoca dei candidati, ma non è utilizzabile per i candidati residenti all'estero*
- Taglia maglietta: [S/M/L/XL]
 - Predisporre anche altre voci relative alle taglie nel caso nelle divise prevedano pantaloni e/o scarpe*
- e-mail
- Cellulare
 - Prevedere anche campo per prefissi internazionali*
- Altro telefono
- Contatto skype
- Profilo Facebook
- Account twitter
- Account instagram
- Foto da caricare
 - Creare un metodo chiaro e semplice per il caricamento attraverso una piattaforma che accolga quanti più formati possibili. Occorre avere già chiaro che tipologia di foto servirà per l'accredito*
- Paese di nascita
- Regione di nascita
- Provincia di nascita
- Città di nascita
- CAP/ZIP CODE

DOCUMENTO D'IDENTITÀ

- Tipo di documento [carta d'identità/passaporto]
- N° documento
- Cittadinanza
Prevedere più campi per chi ha doppia cittadinanza

RESIDENZA

- Nazione
- Regione
- Provincia
- Città
- CAP/ZIP CODE
- Indirizzo

DOMICILIO (DA INDICARE SE DIVERSO DALLA RESIDENZA)

- Nazione
- Regione
- Provincia
- Città
- CAP/ZIP CODE
- Indirizzo

PER I NON CITTADINI ITALIANI: DATI PASSAPORTO

- N°
- Emesso da
- Data di emissione
- Data di scadenza

PER GLI STRANIERI RESIDENTI IN ITALIA O IN UN PAESE UE: DATI PERMESSO DI SOGGIORNO

- N° permesso di soggiorno
- Emesso da
- Data di emissione
- Data di scadenza

LINGUE PARLATE

- Madrelingua
- Lingua 2:
- Livello lingua 2: [Elementare(A1) – Discreto (A2-B1) – Buono (B2) – Ottimo (C1)]
- Campi opzionali per Lingua 3 e seguenti

ISTRUZIONE

- Titolo di studio: [Licenza elementare/Licenza media/Diploma di maturità/Laurea triennale/Laurea Specialistica/Master di I livello/Master di II livello/Dottorato di ricerca]

CONDIZIONE LAVORATIVA

- Quale è attualmente la tua condizione lavorativa? [studente/inattivo/lavoratore full time/lavoratore part time/pensionato]

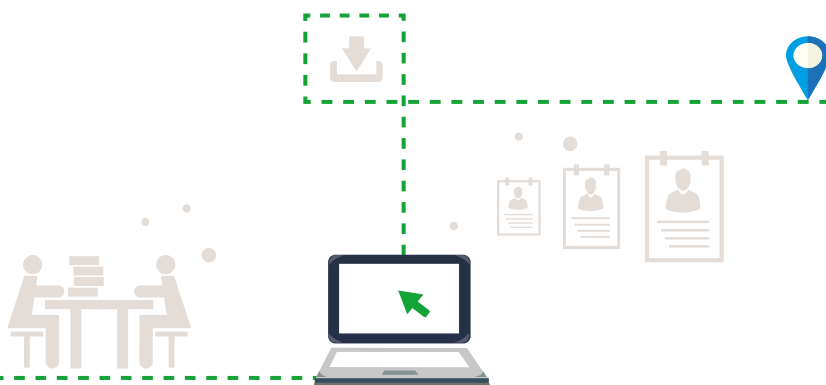
ESPERIENZA NEL MONDO DEL VOLONTARIATO

- Hai già fatto esperienza nel volontariato? [No/ Volontario junior (meno di due anni di esperienza) / Volontario senior (2 o più anni di esperienza)]
- In che ambito: [Ambiente e beni culturali/Civile e tutela dei diritti/Cooperazione e solidarietà internazionale/Cultura/Etica, religione e spiritualità/Filantropia e promozione del volontariato/Istruzione, formazione e ricerca/Mutuo aiuto e banche del tempo/Relazioni internazionali/Ricreazione e tempo libero/Sanità/Sociale/Sport/Sviluppo economico e coesione sociale]
- Associazione con cui hai svolto/svolgi attività
- Sito internet/pagina FB associazione
- Descrivi brevemente l'attività di volontariato che hai svolto/svolgi
- Sei stato volontario in altri grandi eventi? [SI/NO]
- Se sì, quali? [Scelta multipla tra elenco di opzioni di interesse per il gestore]
- Sei stato volontario in precedenti edizioni di questo evento? [SI/NO]
- Come hai saputo di questa opportunità? [passaparola di amici o parenti/associazioni/cartellonistica/Centro Servizi per il Volontariato/Facebook/Sito internet dell'evento/Radio/TV/Twitter/Youtube]

PERIODO DI DISPONIBILITA'

- Scegli il periodo per il quale sei disponibile a fare volontariato per questo evento
Impostare un numero limite di periodi che è possibile opzionare coerentemente con le necessità del programma

Nota: l'utilità di alcuni di questi campi sarà più chiara dopo la lettura dei successivi capitoli.



5d

Colloqui

In entrambi i programmi **tutti i candidati sono stati inviati a un colloquio di orientamento** per poter proseguire l'iter per diventare volontari. I colloqui sono stati condotti **non come una selezione, ma come un momento di conoscenza e di orientamento dei candidati rispetto all'attività di volontariato in Expo**. Infatti i "non idonei" all'attività sono stati solo l'1,4% dei volontari colloquiati per il Programma Volontari Expo e il 3,4% di quelli per il Programma Volontari per il Padiglione UE.

I colloqui per il Programma Volontari del Padiglione dell'Unione Europea sono stati **realizzati dai membri del Team Expo in servizio presso Ciessevi**, mentre **per il Programma Volontari Expo i colloqui hanno previsto il coinvolgimento di tutti e 68 i CSV aderenti a CSVnet**. I colloqui erano svolti presso il CSV della regione/provincia di domicilio del candidato. Per i candidati domiciliati all'estero si è proceduto in entrambi i casi con colloqui via skype condotti da Ciessevi.

I colloqui per il Programma Volontari per Expo si sono protratti per il periodo da luglio 2014 a giugno 2015 (12 mesi), mentre quelli per il Padiglione dell'Unione Europea da marzo ad agosto 2015 (6 mesi).

Complessivamente per i colloqui dei due programmi è stato **creato un team** che a giugno 2014 era composto da 2 risorse umane full time

e si è poi ampliato fino ad essere composto da 7 risorse umane full time ad aprile 2015. Inoltre, per quanto riguarda il **Programma Volontari Expo**, il sistema dei CSV ha messo a disposizione circa **un centinaio di propri operatori** nel periodo ottobre 2014 - aprile 2015 **per la realizzazione di colloqui decentrati su tutto il territorio italiano**.

I colloqui realizzati dai CSV decentrati¹⁹ sono stati tutti individuali di persona, mentre il **team di Ciessevi ha condotto varie tipologie di colloquio**.

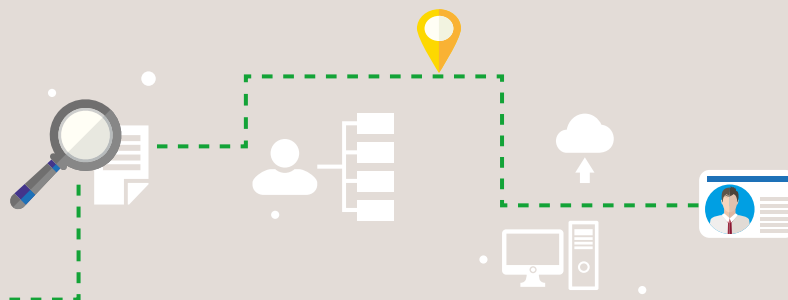
- [Colloqui individuali](#)
 - [di persona \(per i residenti nella provincia di Milano\)](#)
 - [via skype \(per i residenti all'estero\)](#)
 - [decentrati \(per i residenti fuori dalla provincia di Milano, ma sempre di persona\)](#)
- [Colloqui di gruppo \(per poche decine di candidati\)](#)

A ciascuna tipologia di colloquio è stato dedicato un paragrafo nelle pagine seguenti.

I colloqui decentrati sono stati il 64% del totale, con il restante 36% costituito principalmente dai colloqui di persona a Milano e solo in misura residuale da colloqui via skype e di gruppo.

¹⁹ Per CSV decentrati si intendono tutti i CSV aderenti a CSVnet, Coordinamento Nazionale dei Centri di Servizio per il Volontariato, ad esclusione di Ciessevi.





Costruzione del modello di colloquio

Il team di orientatori di Ciessevi ha ideato il **modello di colloquio** sia per Expo che per il Padiglione dell'Unione Europea: **un'intervista semi strutturata** costruita per indagare varie dimensioni del profilo del volontario allo scopo di raggiungere **4 obiettivi**:

1. Verificare l'idoneità allo svolgimento del servizio di volontariato

Motivazione allo svolgimento del servizio, capacità relazionali, capacità di problem solving, resistenza fisica, conoscenza della lingua inglese, capacità organizzativa e leadership.

2. Motivare i volontari

Spiegazione dettagliata delle attività da svolgere come volontario (tempi/modalità/attività/benefit/verifica dei periodi scelti) e indagine sulle capacità personali e delle risorse da spendere durante l'esperienza.

3. Seminare cultura del volontariato nei colloquiati per il dopo Expo

Richiesta di disponibilità ad essere ricontattati per future esperienze di volontariato con un affondo sui vari ambiti di volontariato e per tracciare l'interesse per futuri corsi di formazione.

4. Contribuire alla creazione di un profilo del volontario

Indagine sulle passate esperienze di volontariato

Oltre a queste quattro dimensioni, **per il Padiglione dell'Unione Europea sono state verificate in**

maniera più approfondita:

- la **leadership**, poiché in questo caso tre volontari per periodo hanno ricoperto il ruolo di Volunteer Team Leader;
- la **lingua inglese**, per la quale è stato richiesto un livello di conoscenza superiore rispetto al Programma Volontari per Expo, indispensabile per comunicare all'interno del team di volontari provenienti da tutta Europa. A tale scopo, una parte di colloquio è stata condotta in inglese.

È stata predisposta una **scheda di rilevazione del colloquio** per registrare le risposte e riportarle successivamente online. Sono stati effettuati 2 test pilota per verificare l'efficacia della scheda e calcolare la tempistica di somministrazione del colloquio, che è stata fissata in 45 minuti per Expo e 60 minuti per il Padiglione UE.

In base a queste tempistiche sono stati costruiti gli slot di colloquio, tenendo in considerazione i tempi del colloquio e il tempo di inserimento della scheda nel database.

Della scheda di rilevazione è stata predisposta anche una versione in inglese. Inoltre, anche all'interno della scheda colloquio in italiano era inserita una domanda in inglese per testare il livello di conoscenza da parte del candidato.

Nella strutturazione del modello di colloquio occorre **avere già ben presenti quali saranno le attività che i volontari svolgeranno** per sondare gli aspetti di maggior interesse. È fondamentale infine **riservare anche uno spazio per eventuali richieste di chiarimento da parte dei candidati**.

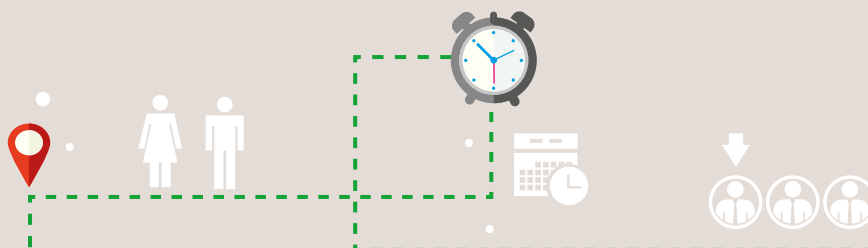
Scheda di rilevazione colloquio di orientamento

DATA	LUOGO
ORA	ORIENTATORE

ID	TITOLO	VISUALIZZAZIONE													
1	NOME E COGNOME														
2	SESSO	M	F												
3	Ha già fatto altre attività di volontariato?	SI	NO												
4	Se sì dove e mi racconta brevemente la sua esperienza da volontario														
5	Se no, come mai														
6	Ha fatto corsi di formazione per svolgere attività di volontariato	SI	NO												
7	Le piacerebbe fare altri corsi	SI	NO												
8	Se sì, in che ambiti	1	2	3	4	5	6								
9	Le è mai capitato di lavorare in gruppo	SI	NO		1	2	3	4	5	Capacità relazionali					
10	Le è mai capitato di dover gestire e coordinare un gruppo di persone	SI	NO		1	2	3	4	5	Leadership					
11	Mi descriva come ha affrontato una situazione nuova/imprevista				1	2	3	4	5	Problem solving					
12	Perché vuole fare il volontario per Expo 2015 e come pensa che potrebbe arricchirla l'esperienza del volontariato in Expo				1	2	3	4	5	Motivazione					
13	Come pensa di organizzarsi per la sua permanenza a Milano o per la prestazione del suo servizio nel periodo in cui si renderà disponibile				1	2	3	4	5	Capacità organizzative					
14	Crede di riuscire a prestare un servizio di volontario in contesto mediamente stressante dal punto di vista fisico	SI	NO												
15	Per quali bandi si è candidato	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	
16	In quale o in quali periodi parteciperà	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	
17	Ha vincoli di orario	SI	NO												
18	Ha delle esigenze particolari di cui vuole metterci a conoscenza	SI	NO												
19	Mi indichi 3 sue caratteristiche che ritiene utili per l'esperienza del volontariato in expo e che mi convincano a sceglierla														
20	At the end of the EXPO 2015 experience, do you think you'd like to start any other volunteer experience or to increase your volunteer activities?	SI	NO	conoscenza inglese			elementare			intermedio			avanzato		
21	Se sì, in che ambiti le piacerebbe dedicare del tempo in attività di volontariato	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
22	Le piacerebbe essere contattato da Ciessevi Milano per ricevere proposte che potrebbero coinvolgerla in attività di volontariato all'interno degli ambiti da lei sopra segnalati	SI	NO												
23	TAGLIA	S	M	L	XL										
24	Puntuale	1	2	3	4	5									
25	Cura nell'aspetto	1	2	3	4	5									
26	Capacità comunicative	1	2	3	4	5									
27	Empatia	1	2	3	4	5									
28	Capacità di gestione dello stress	1	2	3	4	5									
29	Attitudine al ruolo	1	2	3	4	5									
30	Giudizio complessivo	1	2	3	4	5									
31	Coinvolgibile	SI	NO												

Ciessevi - Volunteer EXPO Milano 2015

5d/2



Procedura per fissare i colloqui

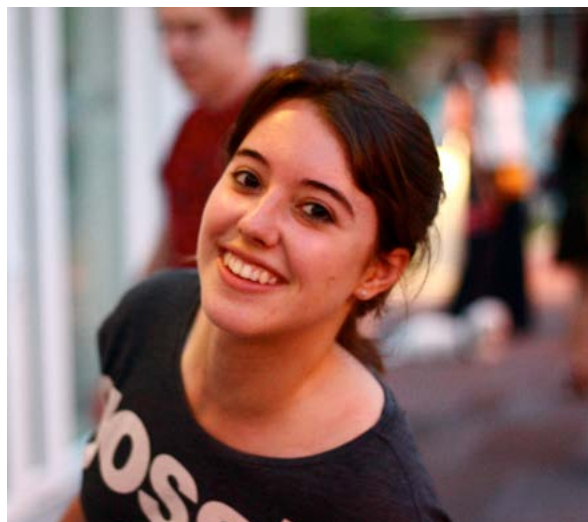
Per fissare i colloqui realizzati dal Team Expo presso Ciessevi, sia di persona che via skype, è stato utilizzato **un sistema incorporato nelle piattaforme di gestione delle candidature**.

Il sistema di attribuzione colloqui permetteva di invitare, attraverso una mail massiva, un gruppo di candidati a fissare un appuntamento tra quelli a disposizione. I candidati potevano scegliere tra tre date e in diverse fasce orarie che coprivano l'intera giornata per facilitare la possibilità di adesione. Il candidato poteva fissare il proprio colloquio attraverso **un'agenda elettronica**, dotata di sistema di segnalazione dell'avvenuta conferma del colloquio sia per il backoffice, che per l'orientatore e per il candidato stesso.

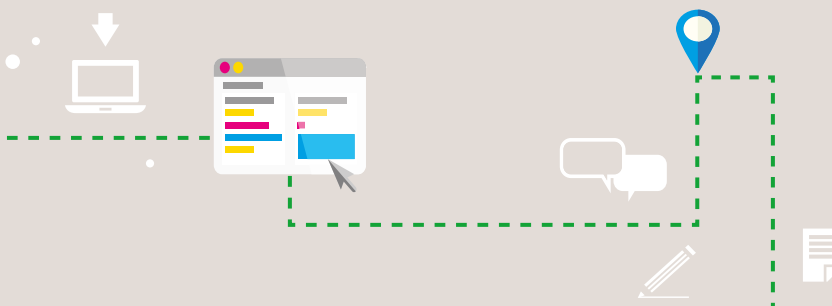
I candidati sono stati **invitati a colloquio non in ordine** di candidatura, ma **di vicinanza del periodo di attività**. Ciò significa che una persona

che si era candidata a maggio 2014 per fare volontariato a luglio 2015 è stata convocata a colloquio dopo una persona che si era candidata a novembre 2014, ma per maggio 2015.

Lo **step di convocazione al colloquio** è quello in cui si è registrato il **tasso più alto di abbandono** nei due programmi. Infatti, il 32% dei candidati del Programma Volontari Expo invitati a fissare un colloquio non l'ha mai fatto ed un ulteriore 12% ha fissato il colloquio, ma non si è presentato. Ciò probabilmente è dovuto al fatto che si tratta del primo impegno concreto che il volontario prende ed evidenzia chi ha compilato la candidatura senza necessariamente una reale convinzione rispetto all'attività. Questo elemento va tenuto in considerazione rispetto ai numeri target di chiusura delle candidature.



5d/3



Colloqui individuali

Tutte le tipologie di colloqui individuali (di persona, via skype e decentrati) seguivano il medesimo schema:

- **Fase preliminare:** prima di incontrare il candidato l'orientatore provvedeva alla lettura delle informazioni inserite in fase di candidatura online per avere elementi su cui impostare il colloquio.
- **Fase di colloquio:** colloquio con compilazione della scheda di rilevazione cartacea.
- **Fase post colloquio:** questa fase si realizzava in modo diverso nei colloqui dal vivo e via skype condotti dagli operatori di Ciessevi rispetto ai colloqui condotti dagli orientatori decentrati²⁰. Nel caso dei colloqui condotti dagli operatori di Ciessevi, dopo il congedo del candidato, avveniva l'immediato inserimento a database dell'idoneità/non idoneità/ritiro del candidato e l'inserimento in database dei dati della scheda di rilevazione. Nel caso dei colloqui decentrati, invece, l'operatore del CSV inseriva attraverso un link che gli era stato inviato solo un feedback sul candidato ed inviava la scansione della scheda-colloquio agli operatori di Ciessevi. Questa formula è stata utilizzata per mantenere un livello omogeneo nell'indicazione delle idoneità dei volontari colloquiati e una responsabilità unica (Ciessevi) verso il committente.

A) COLLOQUI DI PERSONA

Ciessevi ha condotto colloqui di persona per i

candidati domiciliati nella provincia di Milano sia per il programma Volontari Expo che per il Padiglione dell'Unione Europea, mentre i CSV decentrati hanno svolto con questa modalità tutti i colloqui dei candidati domiciliati nel proprio territorio di riferimento (regione/provincia) per il Programma Volontari Expo.

I candidati hanno molto apprezzato questa tipologia di colloquio, che ha permesso loro di avere un confronto vis a vis con una persona del Team Expo. Questo elemento è stato di particolare importanza, se si considera che è stata l'unica occasione di contatto diretto di persona con il Programma Volontari prima dell'inizio dell'attività di volontariato.

Un elemento da non sottovalutare nell'organizzazione è che per i colloqui di persona è necessario **predisporre spazi idonei: riservati, insonorizzati ed abbastanza grandi** affinché sia possibile realizzare anche più colloqui in contemporanea.

B) COLLOQUI VIA SKYPE

I colloqui via skype hanno avuto la **stessa struttura dei colloqui di persona**.

Qualche criticità in più è stata riscontrata a causa delle necessità tecniche. Infatti, per poter sostenere il colloquio era necessario l'invio della richiesta di contatto da parte del candidato, poiché nella procedura di iscrizione alla piattaforma non era prevista la segnalazione del proprio contatto skype. Questo passaggio, in alcuni casi, ha reso difficile e macchinoso l'inizio del colloquio perché

²⁰ Per "orientatori decentrati" si intendono i colleghi dei Centri di Servizio per il Volontariato, al di fuori di Ciessevi, coinvolti nei colloqui dei Volontari Expo.

skype utilizza dei nickname che a volte rendono complicata l'associazione tra il nome del contatto e l'aspirante volontario.

Infine, poiché la qualità della chiamata dipende non solo dalla qualità della connessione dell'ufficio ma anche dalla connessione del candidato, il colloquio rischia di essere talvolta di bassa qualità e senza l'ausilio del video.

C) COLLOQUII DECENTRATI

I colloqui decentrati sono stati **realizzati solo per il programma Volontari Expo**, l'unico condiviso con **CSVnet** come referente del **network nazionale dei Centri di Servizio per il Volontariato**. L'attività di orientamento decentrato ha permesso di svolgere in 68 CSV di tutta Italia quasi 6.500 colloqui (pari al **64% del totale**) nel periodo ottobre 2014 – aprile 2015. Tutti i CSV membri di CSVnet hanno aderito alla proposta.

L'attività ha visto coinvolti circa un centinaio di orientatori decentrati, appositamente formati per l'attività di orientamento all'esperienza del volontariato in Expo. **La formazione degli orientatori** si è svolta con diverse sessioni al Nord, Centro e Sud Italia. Durante questi incontri, oltre a presentare ai CSV il Programma Volontari Expo e le ragioni del coinvolgimento del network dei CSV,

sono state illustrate sia le caratteristiche del meccanismo di ricezione dei profili dei volontari e invio degli esiti dei colloqui, sia le modalità dello svolgimento dei colloqui individuali. Inoltre, per gli orientatori che non avevano potuto partecipare di persona alle sessioni di formazione sono stati organizzati due webinar tenuti da un orientatore di Ciessevi.

Sono state infine predisposte delle Linee Guida per l'Orientamento Decentrato.

Per il **coordinamento e l'aggiornamento** di tutti gli operatori coinvolti, oltre alla reperibilità costante di un operatore di Ciessevi, è stata predisposta una newsletter, attraverso la quale si è risposto anche ai quesiti più frequenti.

Il backoffice di Ciessevi è stato impegnato negli invii massivi dei profili dei candidati ai CSV tramite database e nell'elaborazione e invio dei file excel con la sintesi dei nominativi dei candidati di ogni blocco di invio. Gli **orientatori decentrati** si sono occupati dello **svolgimento dei colloqui**, della **compilazione della scheda colloquio**, della **compilazione del feedback** e della **restituzione del file di sintesi**, mentre l'assegnazione dell'idoneità e la relativa validazione del colloquio nel database è stata effettuata dagli orientatori di Ciessevi.

TIPOLOGIE DI COLLOQUI INDIVIDUALI

	 PROGRAMMA VOLONTARI EXPO	 PROGRAMMA VOLONTARI PADIGLIONE UE
DI PERSONA	per i candidati domiciliati in provincia di Milano	per i candidati domiciliati in provincia di Milano
VIA SKYPE	per i candidati domiciliati all'estero	per i candidati domiciliati fuori dalla provincia di Milano
DECENTRATI	per i candidati domiciliati fuori dalla provincia di Milano	-
DI GRUPPO	per i candidati domiciliati in provincia di Milano	-



5d/4



Colloqui di gruppo

Nei mesi di marzo, aprile e maggio 2015 **sono stati organizzati, solo per il Programma Volontari Expo**, alcuni colloqui di gruppo. Questa tipologia di colloqui è stata **necessaria per dare la possibilità anche ai volontari candidati per gli ultimi periodi** di completare in tempo utile tutte le fasi del percorso per diventare volontari.

I colloqui di gruppo sono stati condotti da **due orientatori**, alla **presenza di massimo 20 candidati**. Il colloquio di gruppo aveva una **durata di 2 ore** e andava ad indagare alcune delle dimensioni affrontate con il colloquio individuale. Questa tipologia di colloquio è stata molto apprezzata

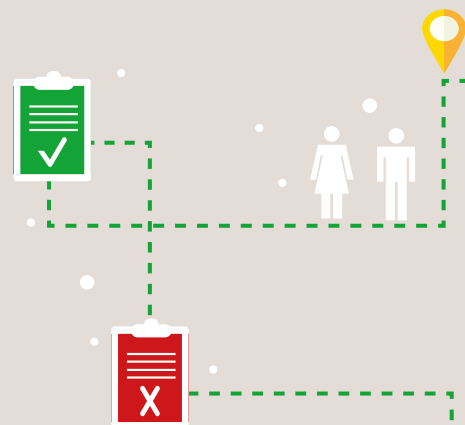
dai candidati che hanno potuto fin dalle prime fasi dell'iter incontrare altre persone interessate come loro al volontariato in Expo. In totale sono stati organizzati **13 colloqui di gruppo e colloquiati 204 volontari**.

I colloqui di gruppo possono essere presi in considerazione come **modalità per ottimizzare le necessità di tempo e di incontro di un numero molto alto di volontari**, nel caso non sia necessario un approfondito colloquio individuale.



5d/5

Esito colloquio



Una volta sostenuto il colloquio, gli orientatori attribuivano al candidato lo status idoneo o non idoneo nel database, e la decisione era comunicata ai candidati con una e-mail. Il candidato idoneo riceveva nella stessa mail anche le indicazioni per poter iniziare la formazione online.

Occorre ricordare che **i tassi di non idoneità sono stati molto bassi**²¹: Il tasso di non idoneità è stato leggermente più alto per il padiglione dell'Unione Europea perché era necessaria una buona conoscenza dell'inglese.

Una delle ragioni principali di non idoneità è stato il riconoscimento da parte del candidato stesso della

propria incapacità fisica di svolgere un'attività che richiedeva di stare in piedi per diverse ore, nel caso di Expo anche all'aperto.

La **modalità di comunicazione del risultato** del colloquio in caso di esito negativo è particolarmente delicata. Infatti, può generare frustrazione e rabbia nel candidato. Una modalità che Ciessevi ha utilizzato per cercare di ovviare a questo problema è stato quello di indicare nella stessa mail al candidato l'opportunità di contattare il proprio CSV di riferimento per fissare un colloquio di orientamento ad una forma di volontariato più adatta.



BUONE PRATICHE

- Durante i colloqui gli orientatori hanno **raccolto alcune storie** particolarmente interessanti ed utili **per le attività di comunicazione**. In questi casi ai candidati era chiesto il consenso per essere ricontattati dall'ufficio stampa. Le storie erano segnalate a tutto il team grazie a un'apposita sezione del report settimanale. Come si spiegherà in modo più approfondito nel capitolo relativo alla [comunicazione](#), l'aver parlato di questi due programmi di volontariato attraverso le storie dei singoli protagonisti ha contribuito in modo significativo a veicolare un'immagine positiva e interessante dell'esperienza di volontariato.
- Gli orientatori di Ciessevi avevano la **possibilità di leggere informazioni sui candidati prima del colloquio**, consultando la piattaforma online. Questo elemento si è rivelato un vantaggio

²¹ Gli aspiranti volontari non idonei sono stati solo l'1,4% dei volontari colloquiati per il Programma Volontari Expo e il 3,4% di quelli per il Programma Volontari per il Padiglione dell'Unione Europea.

BUONE PRATICHE



per due ragioni: ha permesso di creare più velocemente una certa familiarità tra l'orientatore e il colloquiato e ha permesso di evidenziare preventivamente alcuni aspetti di potenziale criticità da indagare durante il colloquio.

- La piattaforma del Programma Volontari per il Padiglione dell'Unione Europeo prevedeva la possibilità di fare overbooking negli inviti a colloquio. In questo modo si potevano, sulla base delle stime della percentuale di volontari che non avrebbe fissato il colloquio, invitare un numero maggiore di candidati in modo da coprire tutte le ore disponibili degli orientatori.

APPRENDIMENTI



- Nel processo di strutturazione del programma di volontariato occorre considerare un **ingente tasso di caduta durante i diversi passaggi che portano alla realizzazione del colloquio**. Per esempio, per il Programma Volontari Expo, a fronte di 5.904 volontari invitati a fissare un colloquio solo 3.959 lo hanno fissato (con un tasso di caduta del 32%) e di questi 3.512 si sono poi effettivamente presentati al colloquio, con un'ulteriore caduta del 12%.
- Talvolta, in programmi che coinvolgono un numero alto di volontari come quelli per Expo e per il Padiglione dell'Unione Europea le candidature sono aperte molti mesi prima dell'inizio della manifestazione. Ciò significa che **possono passare molti mesi tra la candidatura e l'invito al colloquio**. Nel caso del Programma Volontari Expo l'attesa, che per alcuni candidati è durata un anno, ha contribuito a generare un alto tasso di caduta tra i candidati. Le persone, infatti, non essendo più state ricontattate, pensavano di non essere state considerate idonee all'attività e quindi non convocate al colloquio. Per ovviare a questa difficoltà, si può **inviare periodicamente una newsletter informativa a tutti i candidati aggiornandoli sul programma** e sul procedere delle convocazioni ai colloqui.
- Qualora, come in queste esperienze, sono accolte anche le candidature di **minorenni, ma che al primo giorno della loro attività di volontariato saranno maggiorenni**, occorre predisporre una modalità ad hoc. In questo caso è necessario predisporre delle **liberatorie adeguate** e prevedere anche la **presenza di un genitore al colloquio**.
- Nel caso dei colloqui online è spesso accaduto che gli orientatori venissero poi ricontattati dai volontari via skype per comunicare modifiche rispetto alla propria candidatura, utilizzando però un account skype diverso dal riferimento del customer service, generando problemi di gestione delle comunicazioni. Questa difficoltà può essere evitata utilizzando **un'apposita piattaforma online per i colloqui a distanza integrata con quella di gestione delle candidature**. Il Programma Volontari delle Olimpiadi di Rio 2016 ha per esempio utilizzato una [piattaforma CiscoWebEx Meetings](#).

5e



Individuazione e supporto Volunteer Team Leader

Nel **Programma Volontari per il Padiglione dell'Unione Europea** ciascun gruppo di 20 volontari **aveva un Volunteer Team Leader (VTL)**, incaricato di supportare il responsabile delle attività del padiglione (DOM –Duty Operation Manager) nel raccordo e coordinamento con il gruppo di volontari. I VTL sono stati identificati grazie alle informazioni raccolte dagli orientatori **durante i colloqui**, in base soprattutto a tre elementi:

- precedenti esperienze di volontariato, in particolare come leader di un gruppo;
- ottima conoscenza dell'inglese, per essere in grado di comunicare con tutti i membri del team;
- buona capacità di leadership.

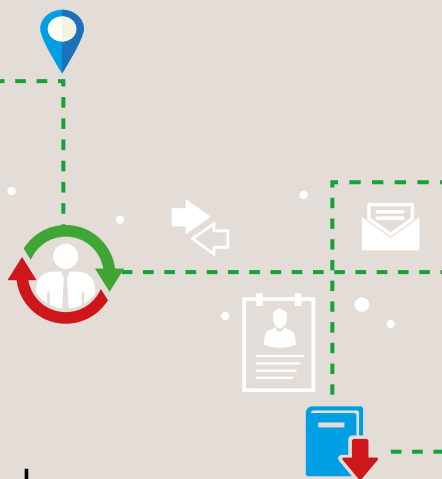
Una volta individuate le persone che avrebbero potuto essere Volunteer Team Leader, il team di Ciessevi provvedeva a contattare il volontario nei giorni precedenti l'inizio del proprio turno per proporgli di diventare VTL. Nel corso della chiamata gli venivano presentate caratteristiche e opportunità

rispetto al ruolo e si richiedeva la disponibilità o meno a ricoprirlo. Al Volunteer Team Leader era fornita una **breve formazione supplementare** in coda alla [formazione pre-servizio](#). Durante tutto il periodo di servizio i VTL avevano a disposizione i contatti di un operatore di Ciessevi, sempre reperibile, nel caso avessero avuto bisogno di ulteriori informazioni o supporto per la gestione di problematiche del gruppo.

È importante **non confondere i Volunteer Team Leader del Programma Volontari per il Padiglione dell'Unione Europea (VTL) con i Team Leader di Ciessevi per i volontari Expo (TL)**. I VTL erano volontari, scelti all'interno del gruppo dei volontari selezionati per quel turno, e avevano funzione di coordinamento del proprio gruppo durante l'attività nel padiglione. I TL dei Volontari Expo, invece, erano persone dello staff Ciessevi che hanno svolto un ruolo di coordinamento, supporto, motivazione dei volontari Expo per tutti i 6 mesi dell'esposizione universale.



5f



Background check

Come consentito dalla normativa vigente in Italia relativamente ai grandi eventi, è stato condotto il background check dei candidati²², per verificarne l'idoneità alla presenza sul sito espositivo secondo criteri concordati tra la Questura ed Expo s.p.a.

I volontari hanno acconsentito a questa procedura, sottoscrivendo una clausola sulla privacy al momento della candidatura. È importante sottolineare che il background check ha portato all'esclusione di un numero assai residuale di candidati: solo lo 0,94% dei volontari colloquiati per il Programma Volontari Expo non è stato validato.

Questo passaggio, per necessità di distribuzione del carico del lavoro da parte della Questura, è stato realizzato per i candidati del Programma

Volontari Expo subito dopo il colloquio, prima di iniziare la formazione, mentre per il Programma Volontari per il Padiglione dell'Unione Europea questa verifica è avvenuta dopo la conclusione della formazione, in concomitanza con l'emissione dell'accredito. Sicuramente la prima procedura è preferibile perché permette di comunicare al candidato l'idoneità a proseguire il percorso nel momento in cui la Questura acconsente. Risulta invece frustrante seguire tutte le ore della formazione e poi ricevere un diniego.

La pratica del background check, in Italia poco diffusa, è all'estero prevista in caso di attività dei volontari svolte a contatto con utenti fragili (minori, adulti in difficoltà, etc.).

APPENDIMENTI



Per poter realizzare questa attività **è necessario disporre di una serie di informazioni che identifichino in maniera univoca la persona** (codice fiscale; numero carta d'identità; se stranieri residenti in Italia: dati relativi al permesso di soggiorno; se stranieri residenti all'estero: dati relativi al passaporto) è quindi necessario **prevedere la compilazione di tutti questi campi fin dal modulo iniziale di candidatura**. Altrimenti, come accaduto nel caso del Programma Volontari Expo, sarà necessario inviare richieste successive di ulteriori dati, che spesso non sono compilate da parte dei volontari entro le tempistiche corrette, bloccando di fatto l'iter di candidatura.

²² Alla procedura di background check sono state sottoposte tutte le persone che hanno richiesto un accredito per l'accesso al sito espositivo: delegazioni, lavoratori, volontari, etc.

6



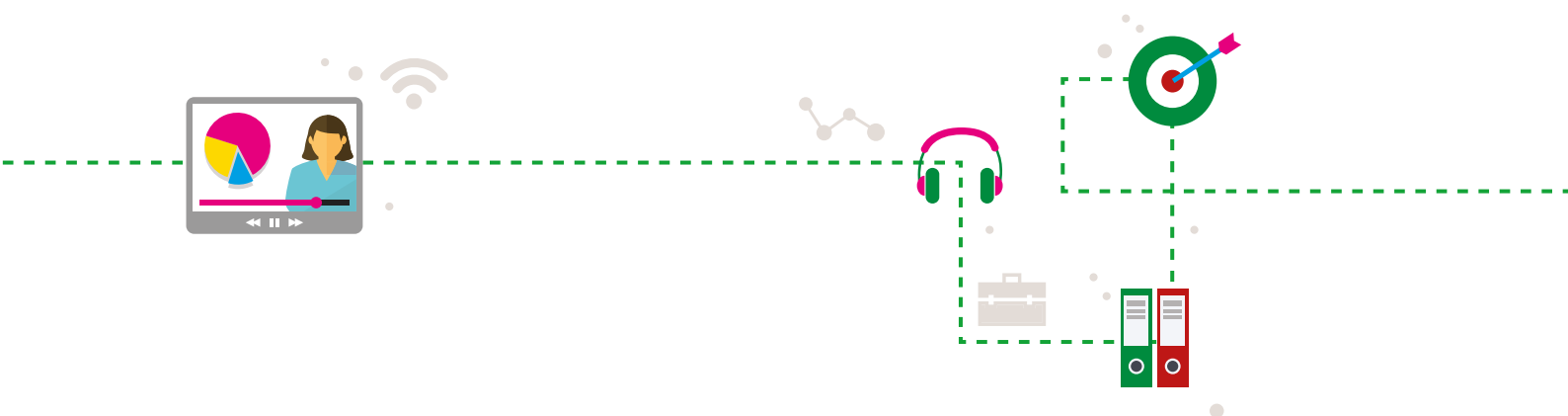
Formazione

Per entrambi i programmi la **formazione dei volontari** si è articolata in **due momenti**: una **prima formazione generale è stata realizzata online** tramite una piattaforma per la formazione a distanza, mentre un secondo momento è stato tenuto **in presenza il giorno prima dell'inizio del servizio**, per fornire ai volontari informazioni di dettaglio sull'attività che avrebbero svolto.

L'aver strutturato la **formazione prevedendo due momenti differenti per tempistiche e modalità** ha permesso di realizzare **interventi efficaci ed apprezzati dai volontari**. Attraverso una prima formazione nei mesi precedenti al servizio si sono iniziati a coinvolgere i volontari fornendo loro le informazioni generali su Expo e sull'attività di volontariato. La modalità on-line di questa prima parte ha inoltre permesso ai volontari di organizzarsi in autonomia rispetto alle tempistiche con le quali fruire dei contenuti. I briefing di persona sono stati invece funzionali a fornire informazioni di dettaglio ai volontari e come primo momento di relazione diretta con i volontari.

Per entrambe le formazioni il **Programma Volontari per Expo** ha previsto **materiali bilingui** (italiano-inglese), mentre i contenuti del **Programma Volontari per il Padiglione dell'Unione Europea** sono stati veicolati **solo in inglese**.

Come sarà illustrato in dettaglio nei paragrafi seguenti, Ciessevi si è occupato dei contenuti formativi relativi ai moduli riguardanti il mondo del volontariato e al ruolo dei volontari, con una visione orientata ad aprire orizzonti di coinvolgimento nel volontariato anche oltre l'esperienza di Expo.



CIESSEVI Amministratore Utente -

THE EXHIBITION
COMPLEX

SAFETY & SECURITY

BEING VOLUNTEERS
AND CITIZENS

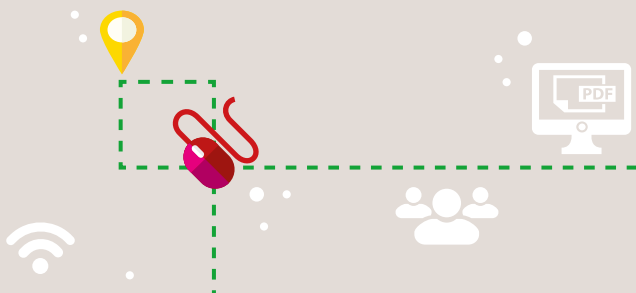
ENGAGED
CITIZENSHIP

PAVILION UE@EXPO
2015

VALORE ACQUISITO
RISORSE FORMATIVE COMPLETE

Il metodo di
 apprendimento

6a



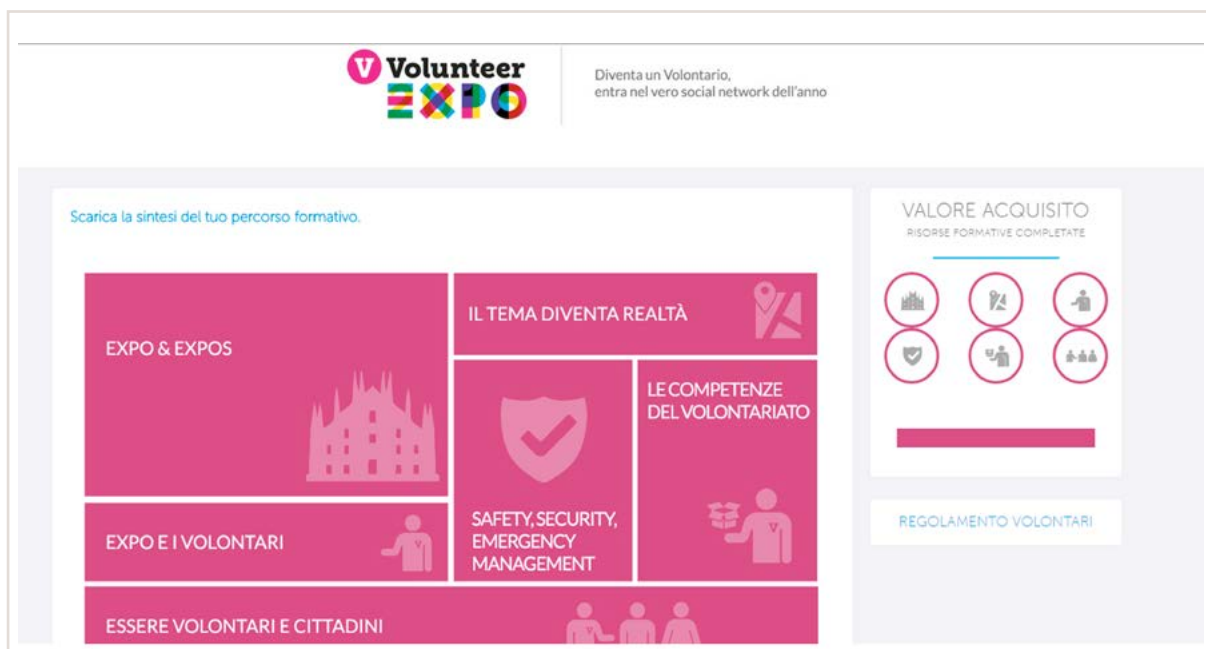
Formazione generale online

Sia per il Programma Volontari Expo che per il Programma Volontari per il Padiglione dell'Unione Europea la formazione online è stata realizzata su piattaforme di [Amicucci Formazione](#)²³.

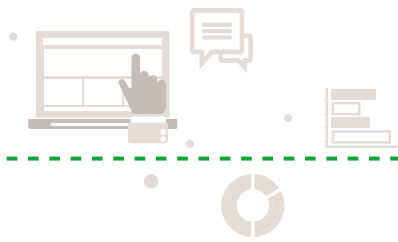
- a fronte di un **grosso investimento organizzativo iniziale**, in termini di budget e risorse umane coinvolte, nei mesi successivi necessita di una bassa soglia di accompagnamento.

La **formazione online** si è rivelata un buono strumento perché:

- ha permesso ai **volontari** un'**ampia flessibilità nella fruizione dei contenuti**, contribuendo a limitare i tassi di abbandono;



²³ Utilizzando linguaggi innovativi e coinvolgenti, Amicucci Formazione progetta percorsi formativi e sistemi integrati per diffondere la conoscenza e gestire lo sviluppo del personale, migliorare il comportamento organizzativo e la formazione tecnica, veicolare norme, identità e valori di grandi aziende, istituzioni, pm, associazioni.



Expo 2015 Volunteers

elearning-volunteer.expo2015.org/mod/scorm/player.php?a=20¤torg=07_Activities_and_operation_manual_ORG&scold=40&sesskey=bskw7p6dp&display=popup

07 Activities and operation manual

Exit

Tasks

- Greeting and orientation
- Facilitating the visit
- Facilitating domestic and international participation
- Spreading values connected with theme

Other tasks

Volunteer EXPO MILANO 2015

Menu

1. Activities and operation manual
2. Welcome!
3. Before starting...
4. Learn to greet and welcome
5. How to perform your tasks
 - 5.1. Shifts
 - 5.2. Shifts
 - 5.3. Tasks**
 - 5.4. Rules for volunteers
 - 5.5. Safeguarding the environment
 - 5.6. Pocket Guide
6. One step back and then always forward
7. Goodbye!

Search...

Safari File Composizione Vista Cronologia Segnalibri Finestra Aiuto

elearning-volunteer.expo2015.org

04 Il sito espositivo

Esci

Quali sono e dove sono le Aree Tematiche

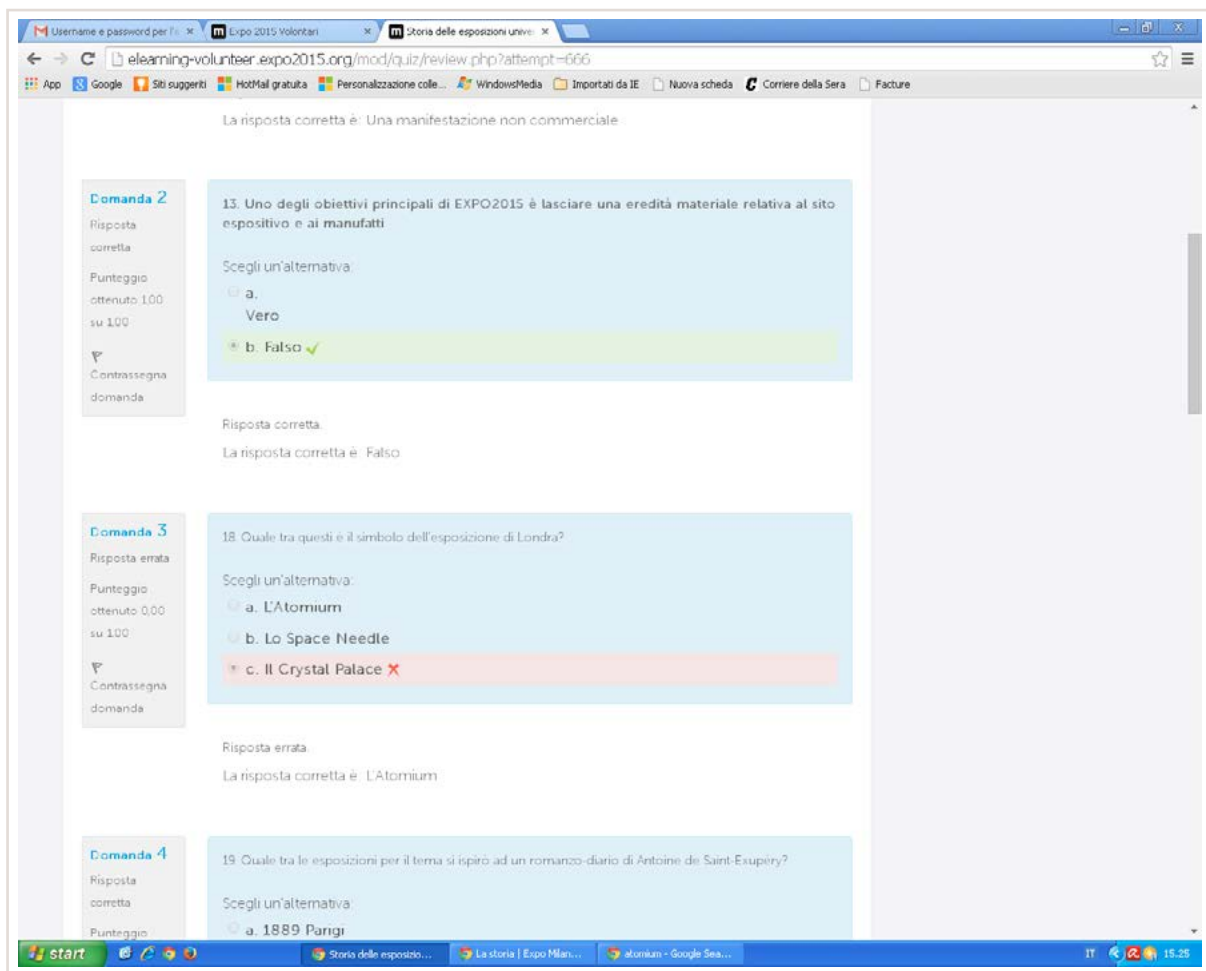
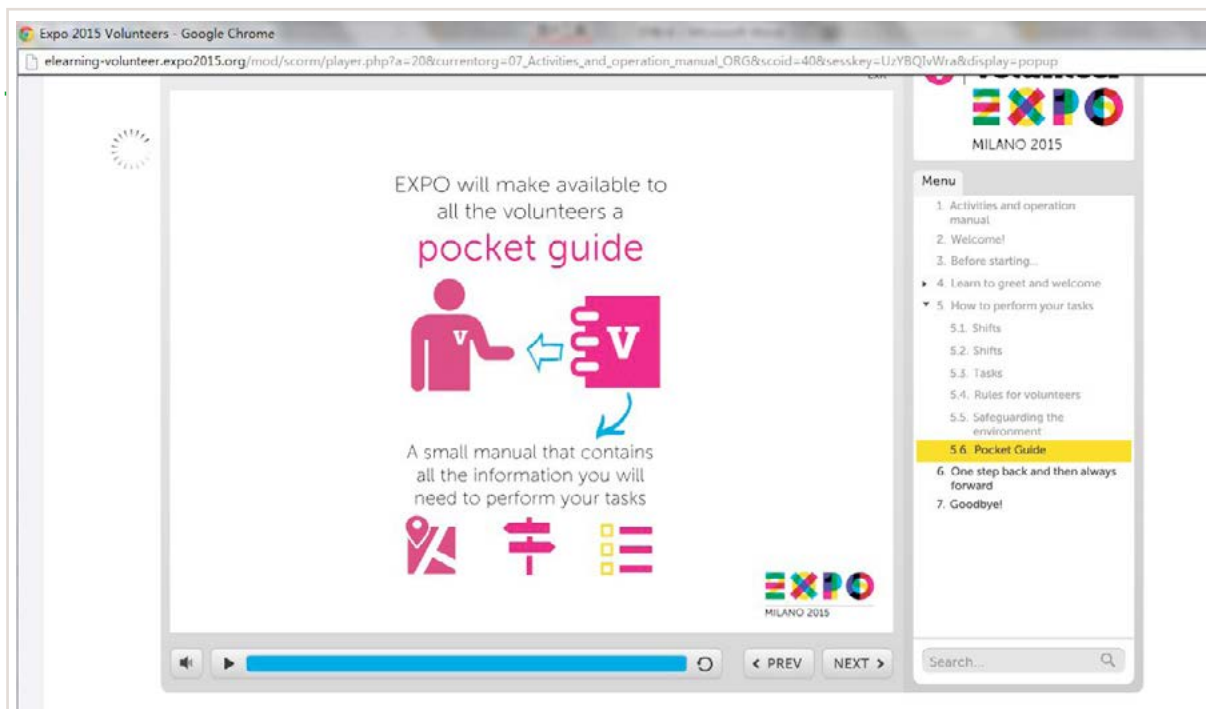
L'allestimento del padiglione riprende due elementi: le teche per la conservazione e le mappe che hanno guidato gli esploratori alla scoperta del mondo e alla ricerca delle spezie. Spezie ed erbe aromatiche sono le coltivazioni ideali per il commercio internazionale: possono essere esportate essiccate o ancora da trattare e sono facili da conservare.

Volunteer EXPO MILANO 2015

Menu

1. Il sito espositivo
2. Benvenuti!
3. Prima di partire...
4. Come raggiungere il sito
5. Com'è organizzato il sito
 - 5.1. Overview
 - 5.2. I Quartieri
 - 5.3. I punti cardine
 - 5.4. I "cluster"
 - 5.5. Le aree tematiche
 - 5.5.1. Quali sono e dove sono le Aree Tematiche**
 - 5.6. Il Padiglione Italia ad EXPO Milano 2015
 - 5.7. Il progetto "vie d'acqua"
6. Un passo indietro e poi sempre avanti
7. Arrivederci!

Cerca...





6a/1

Predisposizione formazione online

In entrambi i casi la **formazione online** è stata predisposta **sotto forma di video interattivi**.

Le due formazioni online hanno avuto una genesi differente. Infatti, **per il Programma Volontari Expo** è stata Expo s.p.a. a creare i contenuti sulle tematiche generali (Expo&Expos, Il tema diventa realtà, EXPO e I Volontari, Safety, security ed emergency management) chiedendo a **Ciessevi** di **realizzare i moduli sulle tematiche legate al mondo del volontariato** (Le competenze del Volontario ed Essere Volontari e Cittadini). Mentre **per il Padiglione dell'Unione Europea** la realizzazione della formazione era parte integrante delle attività delegate a **Ciessevi**, che **ne ha curato tutti gli aspetti** (valutazione delle proposte grafiche, raccolta materiali dai diversi interlocutori, validazione testi, traduzione dei materiali in inglese, controllo finale prima del go-live).

Nel caso del Padiglione dell'UE l'azione è stata più articolata anche per la compresenza di altri interlocutori delegati a fornire alcuni contenuti. In particolare Ciessevi ha collaborato con [Amadeus Holdings](#), la società incaricata della gestione delle attività e dei volontari.

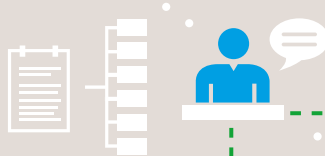
Occorre specificare che Amicucci Formazione si è occupata del confezionamento dei materiali per

entrambi i programmi (analisi dei materiali e redazione dei testi, speakeraggio, predisposizione della grafica, animazione, sincronizzazione ed esportazione). La necessità di un soggetto che predisponga i contenuti in modo che siano fruibili è da tenere in particolare considerazione per due ragioni: la necessità di partire con largo anticipo nella predisposizione dei contenuti e l'allocazione di un budget relativo a questa attività.

Esistono sistemi alternativi che prevedono la possibilità di acquistare o noleggiare una piattaforma moodle e provvedere autonomamente alla predisposizione dei moduli formativi, creando dei file in formato adatto alla piattaforma. Versioni molto basiche di questa opzione possono essere realizzate anche a partire da file in formato Power Point (.ppt). Questa soluzione più economica, richiede la presenza in staff di una risorsa che sia in grado di realizzare questi materiali e un notevole investimento di tempo.

Nella gestione di un programma di volontariato per un grande evento, è importante, quindi, **definire i contenuti della formazione e il modello organizzativo per l'ideazione e la produzione dei moduli formativi**.

6a/2



Struttura e contenuti

La formazione del Programma Volontari Expo era composta da **6 aree tematiche e da 15 moduli formativi**:

I. Expo&Expos

- Storia delle Esposizioni Universali
- Expo2015
- Il Tema e la Cultura

II. Il tema diventa realtà

- Il sito espositivo
- **Un'EXPO sostenibile**

III. EXPO e I Volontari

- I Volontari di EXPO e l'Operation Team
- Attività e Manuale Operativo
- I Servizi

IV. Safety, security ed emergency management

- In Sicurezza

V. Le competenze del Volontario

- Comunicazione
- Gestione dei gruppi
- Leadership
- Inglese essenziale

VI. Essere Volontari e cittadini

- Essere volontari ed essere cittadini oggi
- Cittadinanza attiva

La formazione del **Programma Volontari per il Padiglione dell'Unione Europea** era composta da **5 moduli formativi**:

- I. The exhibition complex
- II. Safety and security
- III. Pavilion UE @ Expo 2015
- IV. Being volunteers and citizens
- V. Engaged citizenship

All'interno di ciascun corso di formazione erano presenti **moduli obbligatori** (quelli sottolineati negli elenchi sopra) e **moduli facoltativi**. I moduli obbligatori comprendevano, oltre che un set minimo di informazioni a tutti i volontari, anche le informazioni relative alla sicurezza previste dal [D.Lgs. 81/2008 - "Testo unico sulla sicurezza, salute e prevenzione sui luoghi di lavoro"](#).

Questa parte obbligatoria durava **circa 10 ore** per il **Programma Volontari Expo**, 3 ore per il **Padiglione dell'Unione Europea**.

Alla fine di ciascun modulo formativo era previsto **un test che si superava con il 70% delle domande positive**. Se fallito poteva essere ritentato. Lo scopo di queste verifiche finali, infatti, non era quello di selezionare i volontari, ma di appurare che le persone seguissero effettivamente i filmati e acquisissero le informazioni.

6a/3



Accesso alla formazione

I volontari erano **invitati ad iniziare la formazione attraverso una e-mail** dove erano indicate sia la modalità di accesso sia le tempistiche entro le quali i candidati dovevano completare la formazione.

La comunicazione di chi poteva iniziare la formazione avveniva in modo automatico dalla piattaforma del programma a quella di formazione, giornalmente, estraendo i contatti dei candidati ai quali era assegnato lo status di “colloquio superato”. Per l'accesso **i volontari dovevano registrarsi sulla piattaforma di formazione** a partire dal giorno seguente a quello in cui ricevevano la comunicazione creando un **nome utente e password**.

Il **tempo a disposizione dei candidati per terminare il corso on-line** era diverso per i due programmi: nel **Programma Volontari per Expo** i candidati avevano 30 giorni; nel **Programma Volontari per il Padiglione dell'Unione Europeo** il tempo era di **15 giorni**.

Se il candidato non completava la formazione nella tempistica prevista, non avveniva una decadenza automatica della candidatura: sia perché il

sistema non lo prevedeva sia perché questa procedura avrebbe causato una caduta troppo alta delle candidature. Per ricordare ai volontari di completare la formazione, a pochi giorni dalla scadenza veniva loro inviato un sollecito via e-mail.

Una volta **terminati i moduli obbligatori** della formazione i candidati erano invitati ad **accettare il regolamento del programma volontari** al quale avrebbero partecipato. Questo passaggio era utile sotto due aspetti: da un lato per segnalare la fine della parte obbligatoria e dall'alto per fargli sottoscrivere il regolamento, condizione indispensabile per poterli coinvolgere nelle attività.

Dopo aver sottoscritto il regolamento i volontari ricevevano una e-mail con l'invito a continuare il proprio percorso per diventare volontari in Expo entrando nella [community online](https://community.uidu.org) riservata ai volontari di ciascun programma, attivata sul portale uidu.org²⁴.

²⁴ Uidu.org è stata scelta come piattaforma poiché, oltre ad essere un social network ideato per associazioni e volontari, ha la possibilità di creare community private.

6b



V PROGRAMMA
VOLONTARI
EXPO



PROGRAMMA
VOLONTARI
PADIGLIONE UE



Formazione pre-servizio “in presenza”

I momenti di **formazione pre-servizio** in presenza, realizzati il giorno precedente l'inizio del periodo di volontariato, sono stati indispensabili per **fornire indicazioni di dettaglio sull'attività** che i volontari avrebbero svolto, ma anche per **espletare alcune necessità pratiche**:

- consegna della divisa e kit del volontario
- consegna dell'accredito
- consegna della tessera pasto
- sottoscrizione della manleva di responsabilità

per il numero di volontari destinatari della formazione sia per il numero di soggetti coinvolti nella formazione oltre a Ciessevi. Infatti, se per il Programma Volontari Expo erano presenti solo Ciessevi ed Expo s.p.a., per il Programma Volontari per il Padiglione dell'Unione Europea erano presenti la EU Task Force ed Amadeus Holding.

Per questo motivo i due programmi sono trattati separatamente nei prossimi paragrafi.

In questa fase l'organizzazione delle sessioni formative dei due programmi è stata differente, sia





Sessioni Programma Volontari Expo

Per le sessioni formative “in presenza” pre-servizio del Programma Volontari Expo Ciessevi si è occupato, insieme ad Expo s.p.a., sia dell'organizzazione sia della veicolazione dei contenuti.

I volontari erano chiamati a presentarsi il giorno prima del servizio, in una delle 4 sessioni giornaliere disponibili, della durata di circa un'ora ciascuna. Visto l'alto numero di volontari per ciascun periodo le sessioni erano **organizzate in:**

- **4 sessioni il giorno precedente all'inizio dell'attività**
- **2 sessioni il giorno di inizio dell'attività** (per chi non poteva raggiungere Milano il giorno prima)
- **1 sessione il secondo giorno di attività** (per chi aveva problemi specifici)

Le sessioni del primo e del secondo giorno di attività sono state pensate per i volontari provenienti

non dalla Lombardia e per consentire il subentro, all'ultimo momento, di volontari in sostituzione di coloro che non si erano presentati il primo giorno. A ciascuna delle sessioni erano inviati circa 100 volontari. Sono state realizzate in totale 78 sessioni formative.

La formazione si è tenuta negli spazi dell'Ufficio Volontariato di Expo a Cascina Merlata, vicino all'ingresso sud del sito espositivo.

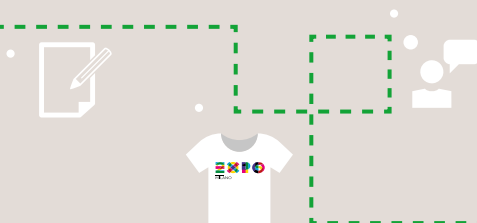
I contenuti dei briefing sono stati:

- **Attività** da condurre nel periodo di volontariato
- **Regole di condotta** dei volontari
- **Motivazione** dei volontari
- Caratteristiche della **polizza assicurativa**

La formazione era completata con l'[accompagnamento dei volontari](#) in Expo da parte dei Team Leader il primo giorno di servizio, per un tour conoscitivo del sito espositivo.



6b/2



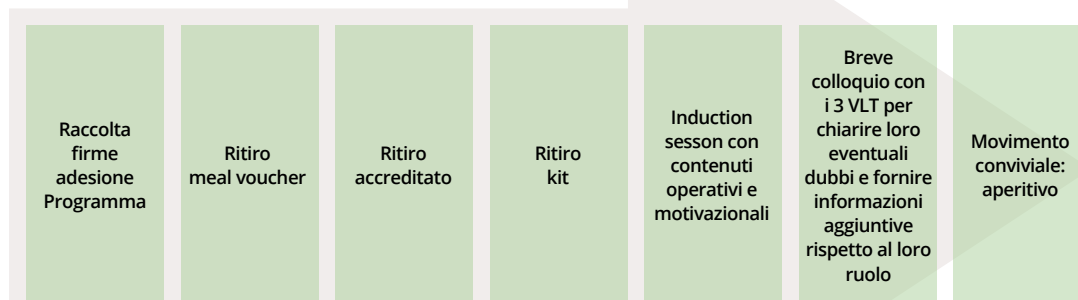
Sessioni Programma Volontari per il Padiglione dell'Unione Europea

Per le sessioni formative del Programma Volontari per il Padiglione dell'Unione Europea Ciessevi si è occupato della **strutturazione e organizzazione** logistica e della **predisposizione di alcuni contenuti** formativi.

Ognuna delle 14 sessioni si è svolta nel pomeriggio del giorno precedente l'inizio dell'attività di volontariato presso le rappresentanze del [Parlamento](#) e della [Commissione Europea](#) a Milano.

La logistica comprendeva: la gestione del flusso dei volontari, la stampa dei materiali dei briefing e l'assemblaggio delle cartelline per i partecipanti, l'allestimento della sala e della zona per il catering conclusivo, la predisposizione dei fogli firme e l'accoglienza nelle varie postazioni dei volontari. In dettaglio le postazioni sono state: welcome desk per accettazione partecipazione e distribuzione manleve, desk per distribuzione accrediti e desk per distribuzione kit dei volontari.

FLUSSO VOLONTARI DURANTE IL BRIEFING



Per quanto riguarda i **contenuti**, la EU Task Force si è occupata di fornire informazioni generali sul padiglione e su alcuni aspetti gestionali del programma di volontariato (tessere pasto e rimborsi trasporti). Amadeus Holdings si è invece occupata di illustrare le attività dei volontari. Mentre Ciessevi ha affrontato i temi seguenti:

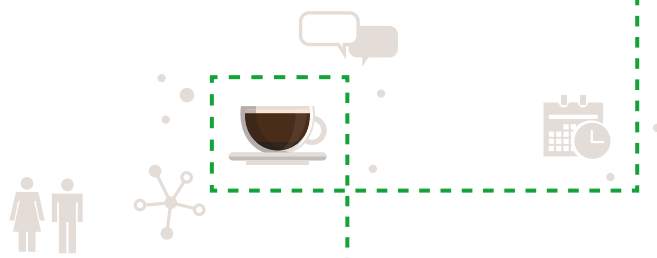
- Indicazioni pratiche per il primo giorno di attività dei volontari
- Presentazione dei [Volunteer Team Leader \(VTL\)](#)
- Importanza della valorizzazione delle competenze acquisite durante l'esperienza di volontariato e relativi strumenti ([attestato di partecipazione](#) e [Open badge](#))
- Eventi organizzati per i volontari pubblicati su [Uidu.org](#)

In coda ai briefing del Programma Volontari per il Padiglione dell'Unione Europea è stato previsto

un **momento conviviale** con la duplice finalità di permettere ai volontari di conoscersi tra loro e fare gruppo oltre che di chiedere chiarimenti ed informazioni agli operatori di EU Task Force e di Ciessevi in un contesto informale.

Infine, in conclusione di ogni briefing, un operatore di Ciessevi ha tenuto un **breve momento supplementare di formazione con i Volunteer Team Leader** per chiarire bene il loro ruolo, ma soprattutto si è messo a disposizione per chiarire eventuali dubbi.

La formazione è stata poi completata con le attività legate [all'accompagnamento al primo giorno di servizio](#).





BUONE PRATICHE

- Il team di Ciessevi ha **accompagnato “da remoto” i volontari durante la formazione online**, fornendo informazioni e assistenza tecnica. Questo **servizio** ha contribuito ad aumentare il tasso di candidati che hanno terminato la formazione. È **indispensabile** prevederlo nel caso si predisponga un percorso di formazione online. Infatti, molti volontari necessitano di assistenza tecnica per accedere o proseguire la propria formazione (sblocco pop-up, recupero password, verifica dello stato di avanzamento della formazione, etc.).
- Per entrambi i programmi, durante la formazione “in presenza”, il team di Ciessevi si è attivato contattando telefonicamente gli eventuali assenti alla formazione per formalizzare la loro mancata partecipazione e poter contattare altri volontari **per procedere ai necessari subentri**. Questa attività condotta in modo puntuale e contestuale ai briefing ha permesso di massimizzare le possibilità di partecipare anche ai volontari inizialmente esclusi dal programma.
- Il **momento conviviale** alla fine della formazione pre-servizio “in presenza” dei volontari del Padiglione dell’Unione Europea **è stato molto apprezzato dai volontari. Inoltre è stato prezioso per dargli uno spazio informale durante il quale conoscersi e poter rivolgere domande allo staff**. È sempre auspicabile organizzare un momento di questo tipo, sebbene sia oneroso per l’organizzazione nel caso di numeri consistenti di volontari.



APPENDIMENTI

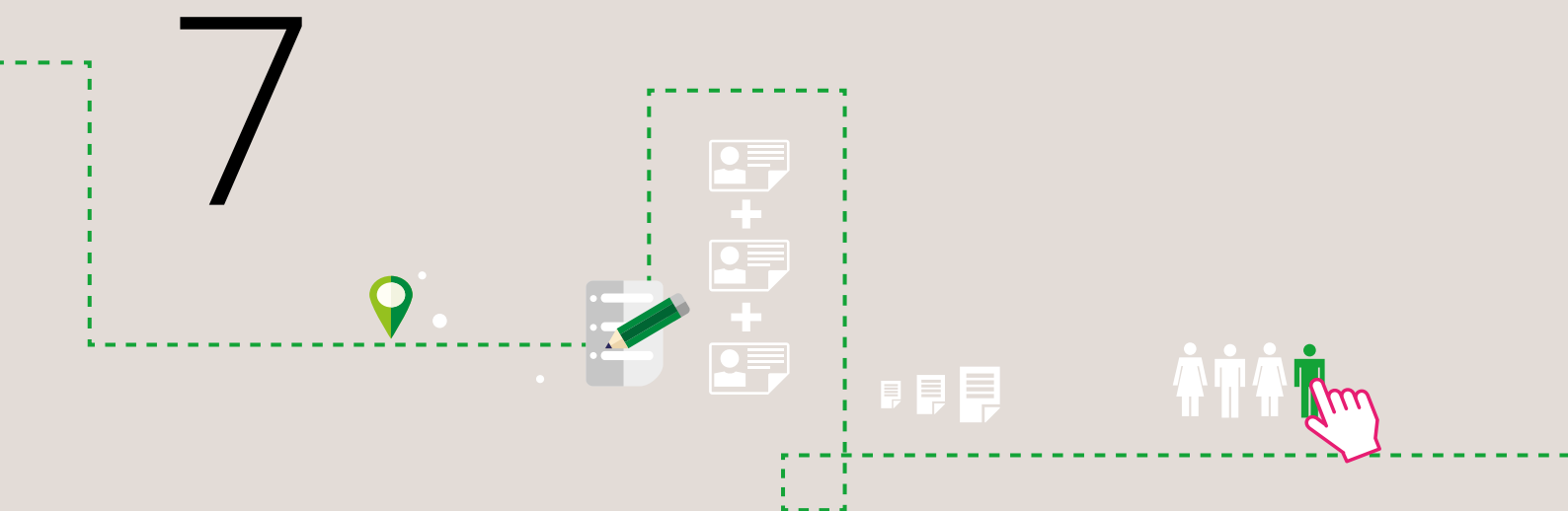
- Nel pianificare la formazione sarebbe opportuno prevedere una **sequenza di 3 momenti diversi con le seguenti caratteristiche**:
 1. **Formazione online generale** sull’evento e sul ruolo dei volontari
 2. **Formazione di persona sulle attività da svolgere in servizio**. Più sono dettagliate queste informazioni e più sarà facile per i volontari sentirsi a proprio agio da subito.
 3. **Formazione sul campo con visita all’area** dove si sarà operativi ed ultime informazioni di dettaglio sulle attività.
- È **indispensabile stabilire una tempistica entro la quale i volontari devono completare la formazione online**, per evitare che i candidati rimandino fino all’ultimo quest’impegno. Il non completamento della formazione impedisce che il candidato possa essere accompagnato nelle fasi successive del suo percorso di candidatura (conferma di partecipazione, assegnazione al turno, accredito, etc.).
- Nella **pianificazione dei periodi** di attività dei volontari è importante **tenere presente** non solo le date di inizio e fine servizio, ma **anche i giorni per i briefing pre-servizio**, valutando che non siano in corrispondenza di giorni festivi o in sovrapposizione ad altre attività. Occorre inoltre verificare la disponibilità degli spazi per effettuarli. l’eventuale svolgimento di attività in giorni festivi, comporta un aumento dei costi relativi al personale impegnato nella formazione.

APPENDIMENTI



- Nell'organizzazione della **formazione "in presenza"** bisogna riservare un'attenzione particolare all'individuazione di una **location adatta**. Le **caratteristiche necessarie** sono:
 1. presenza di **un'aula con capienza adeguata e predisposta** per presentazioni e proiezioni
 2. presenza di **una o più aule supplementari** per i desk di consegna kit volontari, accrediti, firme moduli, etc.
 3. **sede facilmente identificabile e accessibile grazie al collegamento con i trasporti pubblici**
 4. in caso di più sessioni in una giornata, presenza di uno spazio d'attesa al coperto.





Definizione dei gruppi base

Per **gruppi base** si intendono gli **elenchi di nominativi dei volontari** scelti per svolgere attività in Expo (per ogni turno di servizio). Per entrambi i programmi i **processi per la definizione dei gruppi base** erano simili e prevedevano i seguenti passaggi:

1. Definizione dell'elenco di nominativi
2. Invio e-mail ai volontari in elenco con richiesta di compilazione dei moduli online per confermare in modo definitivo la propria partecipazione
3. Definizione dei subentri per coprire i posti lasciati liberi dai volontari rinunciari
4. Invio e-mail ai volontari subentranti con richiesta di compilazione dei moduli online per confermare la propria partecipazione
5. Recall telefonico per le ultime conferme e subentri.

La creazione dei gruppi ha dovuto rispettare **vincoli strutturali** imposti dai due programmi, in base alla **disponibilità del pernottamento e del budget destinato ai rimborsi dei viaggi** dei volontari. In entrambi i programmi erano disponibili posti letto per la metà dei volontari di ogni turno (260 per il Programma Volontari Expo e 30 per il Programma Volontari per il Padiglione dell'Unione Europea). Oltre al vincolo del 50% dei volontari provenienti da fuori Lombardia o dalle province di Sondrio e Mantova²⁵, il Programma Volontari Expo prevedeva anche il vincolo del 20% dei volontari provenienti dalla città di Milano e del 30% provenienti dalle altre province lombarde, escluse Sondrio e Mantova²⁶.

Molto **differenti** sono state **le tempistiche dei vari step di formazione dei gruppi base nei programmi** per due motivi: il Programma Volontari

²⁵ Per i volontari delle province di Sondrio e Mantova sono state previste condizioni particolari, perché pur essendo domiciliati in Lombardia, non avrebbero avuto la possibilità di raggiungere quotidianamente Milano da pendolari.

²⁶ Vedi nota 8.

per il Padiglione UE è stato attivato successivamente a quello Expo e, in secondo luogo, il numero di volontari largamente superiore del Programma Volontari Expo ha richiesto di agire con maggiore anticipo.

Le procedure e le tempistiche di creazione dei gruppi base rispondevano anche a vincoli con-

trattuali con Expo s.p.a. e la EU Task Force. In particolare l'accordo con Expo s.p.a. prevedeva la consegna della lista dei nominativi 45 giorni prima dell'inizio del periodo di servizio, mentre per il Padiglione dell'Unione Europea la consegna della lista avveniva contestualmente al briefing pre-servizio.

TEMPISTICHE FORMAZIONE GRUPPI BASE

 PROGRAMMA VOLONTARI EXPO	ATTIVITÀ	 PROGRAMMA VOLONTARI PADIGLIONE UE
- 75 giorni	Definizione dell'elenco di nominativi	- 21 giorni
- 70 giorni	Invio mail ai volontari in elenco con richiesta di compilazione dei moduli online per confermare la propria partecipazione	- 20 giorni
- 63 giorni	Definizione dei subentri per coprire i posti lasciati liberi dai volontari rinunciari	-15 giorni
- 60 giorni	Invio mail ai volontari subentranti con richiesta di compilazione dei moduli online per confermare la propria partecipazione	- 10 giorni
- 55 giorni	Recall telefonico per le ultime conferme e subentri	- 8 giorni
- 45 giorni	Consegna elenchi al committente	-1 giorno

Com'è evidente, quanto più la **conferma di partecipazione giunge al volontario con anticipo** rispetto all'inizio del periodo di servizio, tanto più alte saranno le sue possibilità di organizzarsi in modo da essere presente.

Nella creazione dei gruppi base, è stata data **la precedenza a coloro che non avevano ancora preso parte a nessun periodo di volontariato in Expo**, sebbene fosse prevista la possibilità di svolgere due periodi, purché non consecutivi.

Il team di Ciessevi ha accompagnato anche la procedura di rilascio del visto per l'**ingresso in**

Italia per 8 volontari di ciascun turno, poiché per il **Programma Volontari Expo** era prevista la possibilità di partecipazione anche **per i cittadini stranieri residenti all'estero** (per i dettagli si può leggere il [paragrafo apposito](#) del capitolo [Servizi per il volontari](#)).

Grazie alla procedura dei subentri nel Programma Volontari Expo, **quasi tutti coloro che si erano candidati e che erano ancora interessati all'attività hanno avuto la possibilità di partecipare al periodo di servizio.**



BUONE PRATICHE

Nella procedura di creazione dei gruppi base una forte agevolazione organizzativa è stata costituita dall'utilizzo di un apposito **modulo online in formato "googledoc" per la conferma di partecipazione da parte dei volontari**. Questa procedura ha permesso di avere in tempi brevi le conferme dalla maggioranza dei volontari. Il modulo è stato utile anche per richiedere ai volontari Expo la taglia desiderata per la divisa, visto che questa informazione non era stata prevista nel modulo iniziale di candidatura. Informazione che, invece, sarebbe bene chiedere già all'inizio.



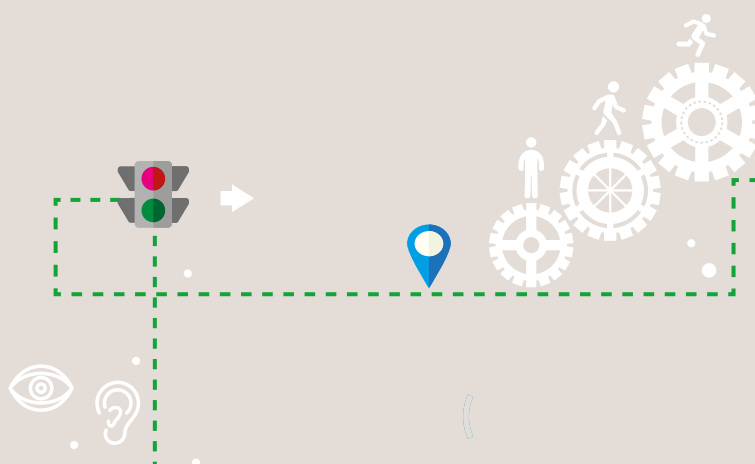
APPENDIMENTI



La **procedura dei visti** del Programma Volontari Expo è stata molto **onerosa dal punto di vista gestionale** perché ha richiesto l'accompagnamento di ogni singolo volontario. Per programmi di volontariato che ambiscono a coinvolgere un alto numero di volontari internazionali è **necessario stabilire fin dall'inizio una procedura agile per l'ottenimento dei visti** oppure stabilire che l'organizzatore, in questo caso Expo s.p.a., non si faccia carico di questa procedura, demandando il tutto al singolo volontario.



8



Accompagnamento e supporto dei volontari

Ciessevi si è occupato per entrambi i programmi delle **attività di accompagnamento dei volontari**: [servizio di customer care](#), [social community online](#), [accompagnamento il primo giorno di volontariato e gestione dei volontari sul sito espositivo](#), [debriefing finale e feste di ringraziamento](#), che sono illustrati nei prossimi paragrafi.

Quest'**attenzione** ha contribuito a **far sentire i volontari parte del programma e di una squadra** ancora prima di iniziare il proprio periodo di

attività. È servita anche a limitare il numero di volontari che abbandonano l'esperienza perché non hanno ricevuto informazioni sufficientemente chiare o tempestive. Inoltre, la possibilità di relazione con Ciessevi e il suo staff, la rielaborazione dell'esperienza durante (con i team leader) e dopo (con la festa finale, gli Open Badges, le lettere di ringraziamento, le proposte di Ciessevi), sono stati elementi indispensabili dell'accompagnamento e supporto dei volontari.



8a



Servizio di customer care

Dal momento dell'apertura delle candidature dei due programmi fino alla fine di Expo, è stato costantemente presente un **servizio di assistenza ed accompagnamento** ai volontari, gestito dal team di backoffice di Ciessevi. Inizialmente composto da 2 FTE²⁷ è arrivato a contarne 5 nei periodi di picco di lavoro. Per ciascun programma sono stati attivati **un numero telefonico ed una e-mail ad hoc**. Per il Programma Volontari Expo le linee telefoniche dedicate sono state 4, visto l'alto numero di telefonate in entrata. Il **volume di e-mail gestito è stato molto consistente**: circa 25.000 e-mail per il Programma Volontari Expo e 1.300 per il Programma Volontari per il Padiglione dell'Unione Europea, con una risposta garantita entro 3 giorni lavorativi. L'alto numero di e-mail del Programma Volontari Expo può essere legato a due fattori: la mancanza nelle fasi iniziali di

alcune informazioni base relative al programma che è stato necessario chiarire successivamente e le numerose e-mail scambiate con i volontari che necessitavano del visto (circa 1.300).

Per l'efficacia del servizio è stato fondamentale un atteggiamento proattivo da parte dello staff, accogliente, capace di dare ai volontari un effettivo supporto. Una modalità che ha generato un grado di soddisfazione elevato rispetto all'esperienza di volontariato.

All'interno di questo servizio sono da collocare anche le infografiche create dal team di comunicazione di Ciessevi per veicolare in modo efficace e immediato ai volontari contenuti di documenti e regolamenti.

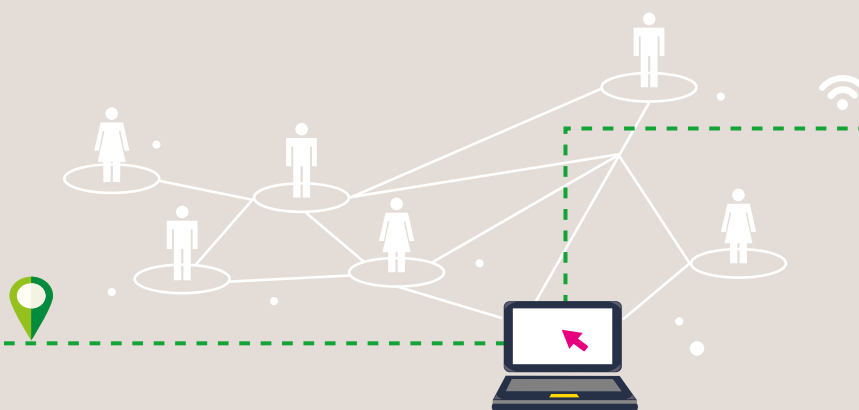
APPENDIMENTI



Dall'esperienza di Ciessevi emerge che **il servizio di customer care è tanto più efficace quanto si articola in strumenti con differenti modalità di accesso**: telefono, mail, social network e di persona.

²⁷ FTE (full time equivalent): risorse umane full time.

8b



Social community

Per ciascun programma è stata creata una social community privata su uidu.org, un social network dedicato ad associazioni e volontari.

Le community assolvevano ad un **duplice scopo**:

- **animare i volontari** nel periodo che intercorreva tra la fine della formazione on-line e l'inizio del proprio periodo di volontariato in Expo;
- **informarli** e rispondere a i loro quesiti

La scelta di creare delle community private è stata effettuata da Expo s.p.a. per tutelare i volontari creando per loro un ambiente protetto, soprattutto nella fase iniziale, in cui erano molte le polemiche rispetto al programma di volontariato.

I volontari erano invitati con una e-mail ad entrare nella community **dopo aver completato la formazione** on-line obbligatoria. L'adesione era facoltativa, ma il tasso di adesione è stato quasi unanime. L'ingresso in community era possibile solo ai volontari che avevano finito la formazione grazie ad un meccanismo di trasmissione dei dati tra la piattaforma di formazione e quella della community.

Ciessevi ha curato la **customizzazione delle community** rispetto alle esigenze dei programmi. In particolare sono stati creati i **moduli: gruppi, speciali per te, accomodations, challenges e documenti**.

I **gruppi** sono stati creati per cercare di offrire un luogo più raccolto in cui i volontari potessero di-

scutere in base ad interessi comuni e sono stati suddivisi in:

- **Gruppi per periodo di servizio**: ogni periodo di servizio aveva un proprio gruppo dedicato;
- **Gruppi territoriali**: questi gruppi raccoglievano i volontari suddivisi per Regione e in alcuni casi per grandi centri urbani;
- **English speaking**: è il gruppo nato per permettere ai volontari di avere un luogo virtuale in cui poter conversare esclusivamente in lingua inglese.

Lo **Speciali per te**, invece, era una sezione dedicata alle diverse proposte offerte ai volontari organizzate in schede, contenenti una descrizione, il numero di posti disponibili e una call to action. Nel dettaglio le tipologie di proposte sono state:

- **Volontariato**: possibilità offerte dalle associazioni di svolgere attività di volontariato;
- **Corsi**: offerti ai volontari a titolo gratuito sia dai CSV che dalle associazioni;
- **Eventi**: organizzati per i volontari dai CSV e dalle associazioni prima dell'inizio di Expo. Maggiori dettagli si potranno trovare nel [paragrafo dedicato](#).
- **Fuori turno**: eventi per i volontari durante il loro periodo di servizio in Expo, al di fuori del loro turno giornaliero.
- **Convenzioni**: sconti e opportunità offerte da partner di Expo s.p.a., riservate ai volontari.

Per ciascuna opportunità il volontario aveva la possibilità, una volta letta la descrizione, di iscriversi con un semplice click e ricevere una e-mail di promemoria con tutti i dettagli dell'evento.

La sezione **Accommodations** è stata voluta appositamente da Expo s.p.a. per permettere ai volontari di Milano di poter offrire ad altri volontari ospitalità gratuita in casa propria. Questo tool permetteva una gestione autonoma del servizio direttamente da parte dei volontari tramite annunci e messaggi privati. Vista la messa a disposizione da parte di Expo s.p.a. di posti letto in ostelli, questa opportunità è stata utilizzata solo in modo residuale.

Anche la sezione **Challenges** è stata richiesta da Expo s.p.a. per permettere ai volontari di sfidarsi in **contest fotografici e video**. Le challenges hanno avuto luogo prima dell'inizio di Expo e servivano a tenere motivati i volontari e permettere loro di iniziare a conoscersi virtualmente. A queste challenge è stata data visibilità anche tramite l'account Instragram ufficiale del Programma Volontari Expo #VolontariExpo2015.

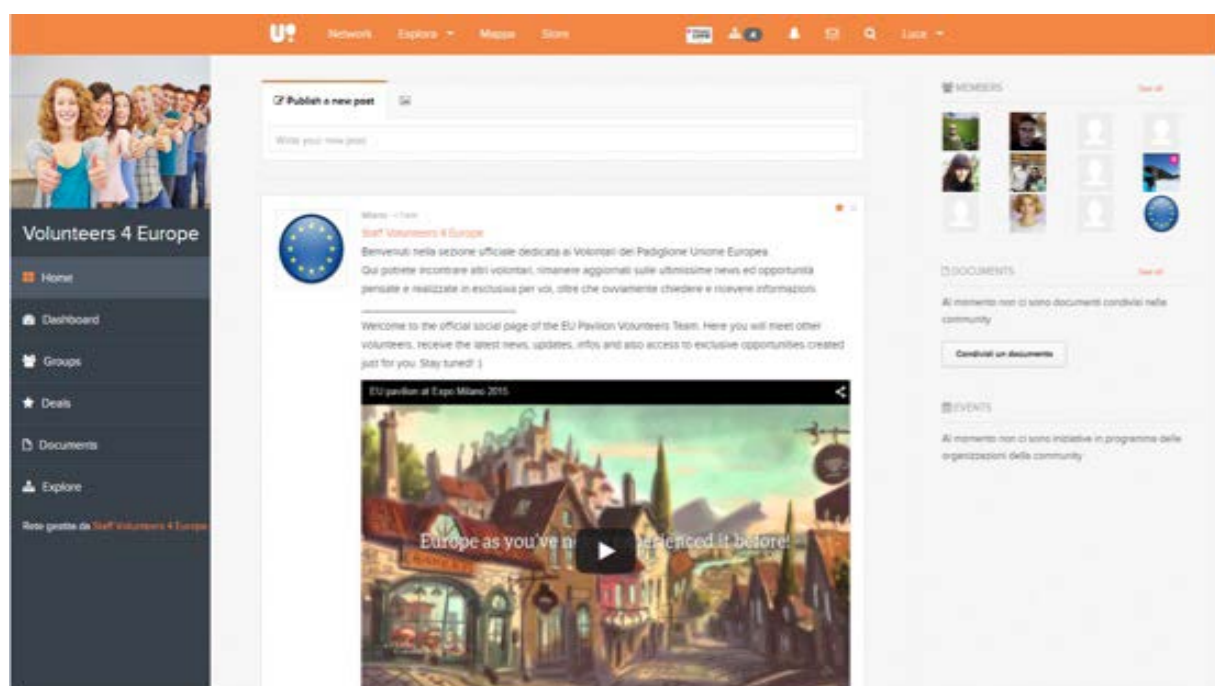
Nella sezione **Documenti** sono stati caricati tutti i **documenti ufficiali dei programmi**: regolamenti per i volontari, modalità di rimborso, infografiche esplicative, FAQ, guide pratiche per i volontari in servizio.

Nella **community dei Volontari Expo** sono stati creati **tutti i moduli sopra elencati**, mentre nel-

la **community dei Volontari per il Padiglione dell'Unione Europea** sono stati **attivati solo: gruppi** (con gruppi per periodi di servizio), **speciali per te** (senza il modulo convenzioni) e **documenti**.

Nella community Expo tutti i contenuti prodotti dal Team Expo sono stati postati in versione bilingue (italiano/inglese), mentre per il Padiglione dell'Unione Europea i contenuti sono stati pubblicati solo in inglese.

È stata necessaria una **sorveglianza costante delle community da parte dello staff** di comunicazione di Ciessevi che ha presidiato in modo continuativo i post, le domande e i commenti.





BUONE PRATICHE

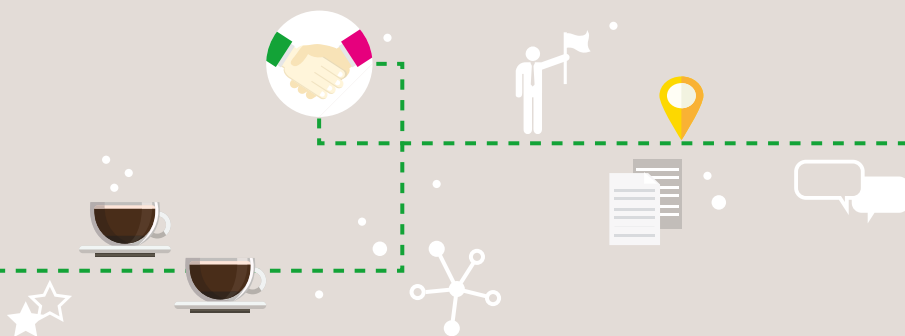
Le community si sono rivelate per Ciessevi uno strumento **utile** in termini di informazione, supporto ed animazione dei volontari **per il periodo compreso dalla fine della formazione alla presa di servizio**. Vista la scarsa praticità della piattaforma social da cellulare (non responsive), una volta preso servizio lo strumento era abbandonato in favore di social mainstream come Facebook ed Instagram, dove si è registrato un buon grado di interazione da parte dei volontari per tutto il periodo. L'elemento della praticità di utilizzo è da tenere in considerazione nella di una piattaforma di comunicazione tra i volontari.



APPENDIMENTI

La creazione di social community riservate ai volontari è stata utile e raccomandabile, ma è auspicabile la creazione di spazi di questo tipo **su social network mainstream** per poter facilitare l'utilizzo e la frequentazione da parte dei volontari. **Qualora non fosse possibile** fare questa scelta è necessario **optare per una piattaforma che sia responsive e di facile utilizzo da parte degli utenti**.

8c



Eventi

Per animare i volontari prima e durante il loro periodo di volontariato Ciessevi si è occupato di organizzare **eventi**. A partire dal mese di giugno 2014 si è lavorato per creare sinergie con le associazioni e i CSV affinché mettessero a disposizione dei volontari: eventi, opportunità formative ed altre opportunità di volontariato. Queste proposte sono state raccolte e pubblicate all'interno delle [social community](#) riservate ai volontari. In totale sono state messe a disposizione dei volontari **95 opportunità** di cui: 12 eventi preapertura, 51 Fuori Turno (eventi svolti durante il semestre di Expo), 22 opportunità di formazione (di cui 18 messe a disposizione dall' [Università del Volontariato di Ciessevi](#)) e 10 opportunità di volontariato.

Nel periodo precedente Expo le proposte riguardavano opportunità di volontariato, corsi ed eventi organizzati dalle associazioni.

Durante Expo, invece, è stato creato un format di eventi che è stato replicato in ciascun periodo di attività:

- Volunteer Night @ Padiglione Poretti: serata di incontro e gioco tra i volontari
- City Tour: tour del centro di Milano seguito da aperitivo
- Volunteers' Game @ Padiglione Don Bosco: incontro tra i volontari Expo, del Padiglione UE e di altri programmi di volontariato in Expo
- Night out: serata in discoteca

Le Volunteer Night, City Tour e Night Out sono stati organizzati in collaborazione con [Erasmus Student Network Italia](#). Infine, oltre alle opportunità

sempre presenti nel format sono stati di volta in volta inseriti **eventi ed opportunità messe a disposizione dalle associazioni**, soprattutto all'interno del Padiglione della Società Civile in Expo. Prima dell'inizio del periodo di servizio è stata inviata ai volontari in turno una e-mail con l'elenco degli eventi per loro e i link per poter procedere all'iscrizione su Uidu.

Le **opportunità di volontariato** messe a disposizione delle associazioni sono state diverse: tempo libero con i disabili, partecipazione a festival culturali, partecipazione ad attività di contrasto alla dispersione scolastica a campi estivi di lavoro e solidarietà, etc.

I **Volunteers' Game** sono stati ideati e realizzati da Ciessevi. Si è trattato di incontri che hanno visto la partecipazione di volontari di alcuni programmi di volontariato in Expo (Programma Volontari Expo, Programma Volontari per il Padiglione dell'Unione Europea, Volontari del Padiglione Cina, Volontari del Padiglione Emirati Arabi e Volontari del Servizio Civile Nazionale). I meeting avevano lo scopo di far incontrare, conoscere e confrontare i partecipanti sulla propria esperienza di volontariato in Expo, attraverso un "edu-gioco" ideato appositamente: il [MasterVol](#).

Accanto a questi eventi per il Programma Volontari Expo sono stati previsti dei momenti istituzionali: l'incontro con il presidente della Repubblica Giorgio Napolitano, lo spettacolo teatrale con Enrico Bertolino e la presenza dei volontari alle cerimonie di inaugurazione e chiusura di Expo.



APPRENDIMENTI

Per funzionare con efficacia è opportuno che gli eventi per i volontari in turno abbiano le seguenti caratteristiche:

- Essere un'occasione per incontrarsi e divertirsi con gli altri volontari
- Non essere eccessivamente impegnativi ma di svago e di conoscenza reciproca.
- Svolgersi in un luogo vicino alla zona dove hanno svolto l'attività di volontariato

Nella pianificazione degli appuntamenti è importante tenere presente che, alla fine del proprio turno, i volontari apprezzano molto avere del tempo libero a propria disposizione "extra turno". È preferibile quindi non creare un calendario troppo fitto di appuntamenti.



MASTERVOL

EXPO edition

un GAME ispirato a "Masterchef"
per riflettere sull'essere volontari in Expo Milano 2015

un format interattivo, divertente, internazionale

un gioco, in lingua inglese in cui i partecipanti si sfidano a creare ricette fantasiose per restituire il particolare sapore che il volontariato ha dato ad Expo

128 volontari provenienti da 6 diversi programmi

7
EVENTI

nel Padiglione Don Bosco

7 trofei MasterVol
assegnati alle 7 squadre vincitrici!

32 ricette
 128 ingredienti speciali
 3 giudici inflessibili

1 OCCASIONE
PER CONOSCERE I VOLONTARI
DI ALTRI PROGRAMMI
E IMMAGINARSI VOLONTARI DOPO EXPO

"Volunteers in Expo are like our Pesto 2.0: Crush everything with as much energy as possible!"

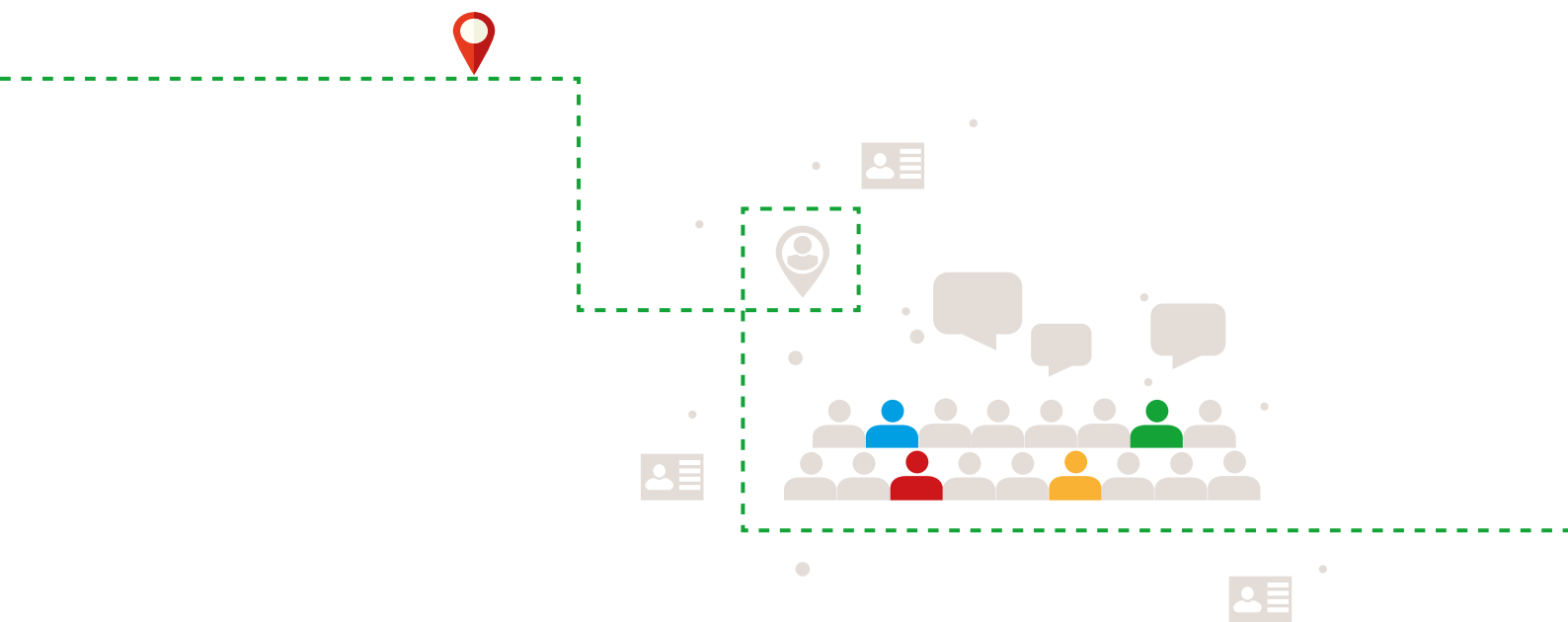
"Our special ingredient is: 200g of Unity"

"Cinnamon, coffee cream and chilly pepper: our recipe is a Surprise Cake! we give happiness to visitors and we give flavour to the exposition"

"The taste that volunteers bring to Expo! It smells like our Special Drink made up with tabasco (spice), coffee (energy) stars (guidance), sprinkled smiles (enthusiasm) and salt (diversity)"







8d



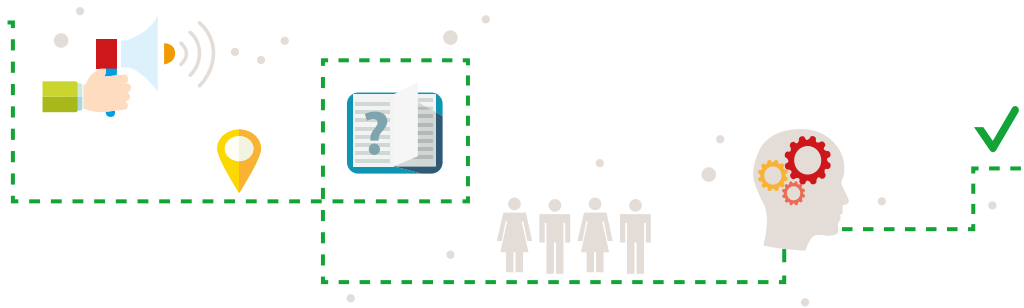
Accompagnamento primo giorno di servizio

Sia per i volontari Expo che per i volontari del Padiglione dell'Unione Europea è stato previsto l'**accompagnamento sul sito espositivo il primo giorno di servizio da parte di Ciessevi**.

Per il **Programma Volontari Expo i Team Leader** (persone dello staff di Ciessevi incaricate di seguire i volontari in attività) accompagnavano il gruppo dall'Ufficio Volontari presso Cascina Merlata fino all'area di servizio, con un breve tour informativo del sito espositivo su ruolo dei volontari e funzionamento del sito espositivo.

Per il **Programma Volontari per il Padiglione dell'Unione Europea** un operatore di Ciessevi accompagnava i volontari di ciascun turno da un meeting point all'esterno del sito espositivo fino al Padiglione dell'Unione Europea. Una volta arrivati i volontari erano affidati al Duty Operation Manager (DOM) di [Amadeus Holdings](#), che faceva fare loro un tour del padiglione spiegando il ruolo dei volontari in ciascuna postazione e illustrando le specifiche attività di ognuno. Dopo aver completato la visitor experience i volontari erano divisi nelle diverse funzioni ed iniziavano la propria attività.





La **scelta di Ciessevi di accompagnare i volontari** il primo giorno in Expo ha avuto **molteplici motivazioni**:

- evitare che i volontari avessero difficoltà nell'ingresso rischiando di perdersi, di non arrivare in orario data la vastità del sito espositivo;
- per i volontari Expo, data la loro numerosità, è stato necessario incontrarsi tutti insieme fuori dal sito espositivo a causa di motivi di sicurezza, che impedivano la sosta di gruppi cospicui all'interno dell'area;
- per i volontari del Padiglione dell'Unione Europea il percorso svolto insieme all'operatore di Ciessevi è stato utile anche per conoscere alcune caratteristiche e aree di servizio del sito espositivo, visto che molti di loro non erano mai entrati prima in Expo.





Gestione volontari sul sito espositivo

Ciessevi si è occupato della gestione dei volontari durante la loro attività solo per quanto riguarda il Programma Volontari Expo.

Per il Padiglione dell'Unione Europea la gestione dei volontari è stata affidata alla società incaricata della gestione della *visitor experience* ([Amadeus Holdings](#)).

Inizialmente questa attività non era stata pianificata e quindi non era stata inserita negli accordi iniziali con Expo s.p.a. È stata aggiunta solo successivamente, su sollecitazione di Ciessevi, che ha potuto evidenziare come questa funzione fosse indispensabile grazie alla conoscenza del mondo del volontariato. Gli operatori incaricati da Ciessevi sul sito espositivo hanno svolto, tra l'altro, un importante ruolo di **supporto per Expo s.p.a.**, fungendo da antenne sul campo, mediatori dei conflitti, recettori delle novità, raccordo con l'Ufficio Volontari di Expo per la logistica e la gestione operativa delle persone.

Per questa attività Ciessevi ha predisposto **un team composto da un coordinatore e 6 team leader**, che erano presenti a rotazione sul sito espositivo in squadre di 3 membri alla volta. I team leader hanno svolto l'importante **ruolo di mediatori tra Expo s.p.a. e i volontari**. In particolare **hanno curato la motivazione dei volontari, le attività nelle quali coinvolgerli, la risposta a domande e criticità emerse e le attività di animazione del gruppo**. I team leader hanno

sempre avuto la duplice attenzione sia al singolo volontario, sia al gruppo.

In particolare le attività svolte dai team leader sono state le seguenti:

- All'inizio di ogni turno, prima della disposizione dei volontari sulle aree di appartenenza²⁸ del sito espositivo, **accogliere i volontari monitorando gli arrivi**;
- Assicurarsi che i volontari svolgessero **attività in linea con il loro mandato**;
- Assicurarsi che tutti i volontari mantenessero un **comportamento adeguato**;
- Assicurarsi che ogni volontario facesse la **pauza pranzo negli orari prestabiliti**;
- **Interfacciarsi con il personale di Expo s.p.a. in situ** per condividere e confrontarsi su eventuali problemi: organizzazione degli spazi/supporto alle attività richieste ai volontari;
- Facilitare la **risoluzione dei piccoli problemi pratici**;
- **Individuare i problemi dei volontari** dovuti a stress e calo della motivazione;
- **Dirimere eventuali conflitti** all'interno del gruppo volontari;
- Organizzare **momenti di briefing** e debriefing individuali e/o collettivi;
- Fare da **punto di raccolta delle esigenze**, insoddisfazioni, necessità dei volontari presenti sul sito;
- **Indirizzare eventuali richieste** "fuori processo" come: divisa danneggiata, perdita dell'accredito, perdita della tessera pasti etc.

²⁸ I volontari venivano divisi in gruppi assegnati a specifiche aree del sito espositivo.

Nell'arco del 184 giorni di Expo l'attività svolta per la gestione dei volontari ha comportato la realizzazione di circa 360 briefing operativi, 189 briefing motivazionali, 20 incontri di allineamento con il personale Expo operativo sul sito. Tra le mansioni svolte dai team leader c'è stata anche **l'organizzazione e la gestione del supporto dei volontari ad eventi di e in Expo**, che si è concretizzato nella partecipazione a 32 parate, 3 concerti, 8 media events e 15 eventi di sensibilizzazione.

Dopo questa esperienza, Ciessevi può affermare quanto **siano indispensabili** delle **figure che gestiscano, supportino e supervisionino l'attività dei volontari anche nel contesto dei grandi eventi**. I team leader sono fondamentali per la macchina organizzativa di un programma volontari perché sono il tramite attraverso il quale motivare, dare informazioni, risolvere problemi e supportare la squadra dei volontari. I volontari, infatti, sono persone che decidono di dedicare se stessi ad una causa, in parte per soddisfare se stessi, in parte per dedizione agli altri o per altri

scopi. **Il concetto del "dedicarsi" comporta una messa in gioco** che richiede: **protezione** perché le persone sono particolarmente "a nudo"; **guida** perché le situazioni non sono mai come ce le si è aspettate; **accompagnamento** nell'evidenziare quanto il quotidiano è stato conforme alle proprie aspettative mettendo in secondo piano le esperienze difformi.

I volontari di questi due programmi, in gran parte alla loro prima esperienza di volontariato, hanno avuto bisogno di definire la loro esperienza e i team leader li hanno supportati nel capire chi erano, cosa potevano e cosa non dovevano fare, quale attitudine avere con il contesto, come gestire le loro emozioni, cosa stavano acquisendo, come avrebbero potuto capitalizzare per continuare un'esperienza di questo tipo. Un ruolo strategico sia per la **qualità dell'esperienza di ogni singolo volontariato** sia per accompagnare il capitale sociale generato **verso il mondo del volontariato dopo Expo**.

GIORNATA TIPO DEI VOLONTARI EXPO

ORARIO	ATTIVITÀ
9.00	inizio 1° turno
A inizio o a fine turno	briefing
11.00 - 12.30	turno pranzo ²⁹
14.30	fine 1° turno - inizio 2° turno
14.30 - 15.30	turno pranzo
A inizio o a metà turno	briefing
19.00 - 20.00	turno cena ³⁰
20.00	fine 2° turno

²⁹ Dato l'alto numero dei Volontari Expo erano loro indicate delle specifiche fasce orarie nelle quali potersi recare ai punti ristoro, per non dover attendere per lungo tempo in coda vista la contemporanea presenza dei visitatori.

³⁰ Vedi nota 28.



BUONE PRATICHE

Nei briefing quotidiani con il proprio gruppo di volontari i Team Leader, alle indicazioni pratiche e alla risoluzione di problemi e questioni contingenti, hanno affiancato momenti di team building e conoscenza del mondo del volontariato. Alcune delle attività proposte sono state:

- Chi sono e cosa mi aspetto dall'esperienza in Expo
- Due cose vere e una falsa: ciascuno dice tre cose di sé, di cui due vere e una falsa, sta poi al gruppo individuare quale sia quella falsa.
- Autoregolamento (simpatico) del gruppo
- Speed date: 1 minuto per presentarsi ad un altro volontario.
- Motivazioni ed esperienze pregresse di volontariato: racconto al gruppo
- "I like you because": completamento della frase rivolta ad un altro volontario
- Hug time: abbracci di gruppo
- Valutazione dell'esperienza ed augurio
- Riflessioni sul volontariato
- Pratica di emersione delle competenze.

Per lo svolgimento di alcune di queste attività in piccolo gruppo i volontari sono stati divisi in base a età, lingue parlate, esperienze e nazionalità.



APPENDIMENTI

- Nell'esperienza di Expo il rapporto era di 1 team leader ogni 80 volontari distribuiti su una superficie molto ampia e ciò non ha sempre permesso una presenza capillare nei diversi gruppi di volontari. In linea generale, tanto più è ampia l'area di attività dei volontari ed articolate sono le attività che svolgono, tanto più basso deve essere il **rapporto numerico tra team leader e volontari**. Nella valutazione di questa proporzione occorre in considerazione anche il fatto che programmi di volontariato in grandi eventi tendono ad attirare molti giovani e persone alla loro prima esperienza di volontariato che necessitano quindi di un maggior accompagnamento da parte dell'organizzazione.
- È necessario pianificare spazi ed attività strumentali alla gestione dei volontari sul sito espositivo, ed in particolare:
 - Uno o più spazi riservati per i briefing dei volontari che siano coperti, riscaldati e non aperti al pubblico;
 - Orari e tempi dei briefing operativi e motivazionali;
 - Tempi e modalità di raccordo tra i team leader operativi sul sito espositivo e il management del programma (nel nostro caso Ciessevi e CSVnet ed Expo).



8f



GRAZIE



@



Ringraziamento volontari e raccolta feedback sull'esperienza

Rispetto alle modalità di ringraziamento dei volontari e alla raccolta dei feedback **sull'esperienza i due programmi si sono abbastanza differenziati.**

Il **Programma Volontari per il Padiglione dell'Unione Europea** ha previsto un Thank you party per i volontari, sulla terrazza del padiglione, alla fine di ogni periodo di servizio. La festa era organizzata e gestita dalla EU Task Force. Inoltre, l'ultimo giorno di servizio era somministrato un **questionario per dare un feedback** in termini di punti di forza, di debolezza ed aree di miglioramento del programma di volontariato. Questi feedback sono stati utili per effettuare piccoli aggiustamenti organizzativi da un turno all'altro, incrementando il livello di soddisfazione dei volontari.

Expo s.p.a. non aveva previsto una festa di ringraziamento per i **volontari**. Ritenendo invece importante avere un momento di saluto e di debriefing dei volontari, **lo staff di Ciessevi ha ideato e curato momenti di confronto a fine turno.**

Sono state organizzate delle feste ogni 2 settimane, per raccogliere i feedback dei volontari e condividerli con tutto lo staff impegnato sul progetto. Queste serate sono servite, inoltre, per arricchire e migliorare il materiale (video, interviste e fotografie) a disposizione per la narrazione del Programma Volontari Expo.

Ciessevi ha predisposto ed inviato inoltre una **e-mail di ringraziamento per tutti i volontari** dei due programmi qualche giorno dopo la fine del servizio in Expo. Il messaggio **suggeriva anche come poter continuare ad impegnarsi nel mondo del volontariato** con un invito a rivolgersi al CSV locale per essere orientati a questo fine. Ciessevi ha voluto infatti, fin da subito, iniziare a costruire l'eredità di queste importanti esperienze di volontariato per i territori.

I volontari Expo hanno ricevuto anche una e-mail di ringraziamento dal Commissario Unico per l'Expo Giuseppe Sala e la civica benemerenzza del Comune di Milano.

BUONE PRATICHE

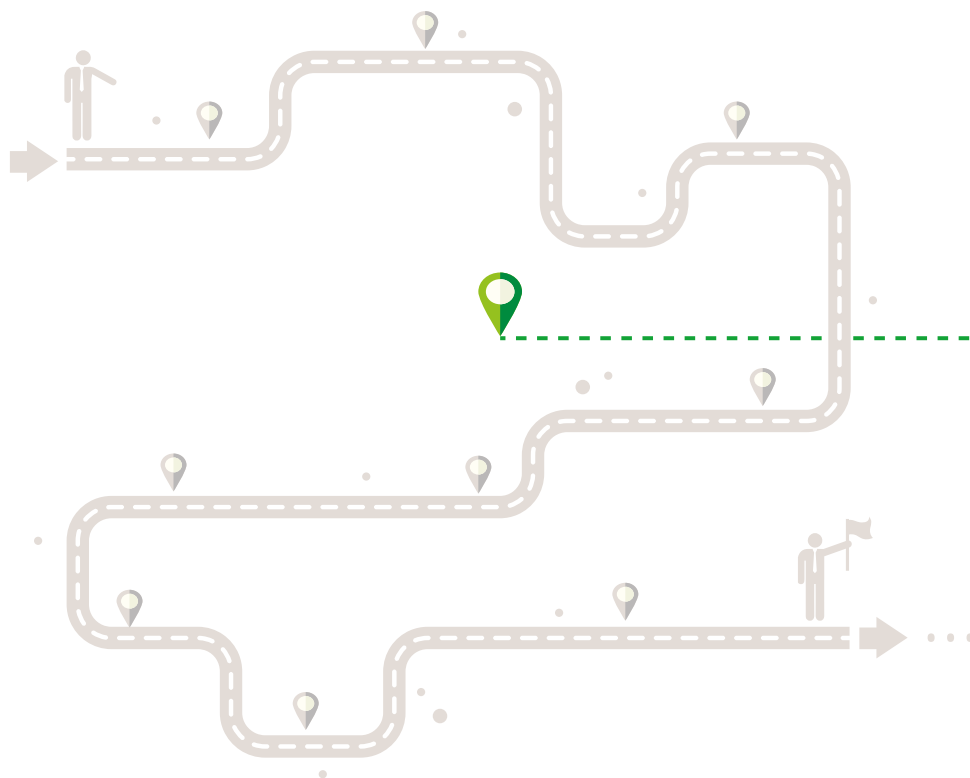


- L'invito dei Volontari Expo alla cerimonia di chiusura di Expo è stata molto apprezzata dai volontari che hanno ricevuto ringraziamenti ufficiali per il loro contributo alla buona riuscita dell'esposizione universale. Un momento come questo è sicuramente da prevedere anche se da solo non assolve a tutte le necessità di riconoscimento del ruolo dei volontari in un grande evento.
- Ciessevi ha predisposto ed inviato una **e-mail di ringraziamento per tutti i volontari** dei due programmi qualche giorno dopo la fine del servizio in Expo. La mail **suggeriva anche come poter continuare ad impegnarsi nel mondo del volontariato** e un invito a rivolgersi al CSV locale per essere orientati. Ciessevi ha voluto infatti fin da subito iniziare a costruire l'eredità di queste importanti esperienze di volontariato per i territori.

APPRENDIMENTI



Dall'esperienza di Ciessevi emerge come un momento finale di ringraziamento e restituzione con i volontari sia indispensabile per permettere loro di concludere in modo ottimale l'esperienza di volontariato. Questi momenti vanno organizzati e strutturati avendo chiari obiettivi, luoghi e orari di svolgimento, logistica e staff coinvolto e organizzazione dei contenuti da veicolare.



9



Servizi per i volontari

In entrambi i programmi sono stati previsti servizi di supporto e di cura della qualità dell'esperienza di volontariato. Per alcuni di questi sia Expo s.p.a. che EU Task Force si sono rivolti anche a fornitori terzi. Nei paragrafi seguenti sono forniti i dettagli di ciascun servizio.

Nel caso si ipotizzi di internalizzare tutti queste attività è importante, in fase di pianificazione, effettuare un'attenta valutazione dei costi da sostenere e delle risorse umane da coinvolgere.

9a



Trasporti



Entrambi i programmi hanno previsto un supporto ai volontari per la copertura delle spese di trasporto per raggiungere la città di Milano e per raggiungere il sito espositivo. In particolare sono state previste **3 fasce di rimborsi**:

- **Volontari domiciliati nella città di Milano** → rimborso dei trasporti urbani (massimo complessivo 55 €)
- **Volontari domiciliati in Lombardia** → rimborso dei trasporti urbani ed extraurbani in Regione (massimo complessivo 86 €)
- **Volontari domiciliati fuori dalla Lombardia** → rimborso dei trasporti urbani (massimo 55 €) più trasporto del viaggio per raggiungere Milano (massimo 100€).

I rimborsi erano previsti solo per le spese relative all'utilizzo di mezzi pubblici, che è stato così incentivato. Le fasce di rimborso sono state stabilite dopo una mappatura da parte di Ciessevi, su indicazione di Expo s.p.a., dei costi dei trasporti urbani ed extraurbani per raggiungere il sito espositivo. Le stesse fasce di rimborso sono state poi adottate anche dal Programma Volontari per il Padiglione dell'Unione Europea.

Per ottenere i rimborsi i volontari presentavano allo staff di Expo e della EU Task Force i giustificativi di spesa (biglietti e ricevute) negli ultimi giorni di servizio ed entro 60 giorni l'organizzazione provvedeva all'accredito della somma dovuta sul conto corrente del volontario. Condizione necessaria per avere diritto al rimborso è stato non aver effettuato nel proprio periodo di servizio più di 2 giorni di assenza.

Per informare i volontari sui criteri, sulle fasce e sulle modalità di rimborso Expo s.p.a. e la EU Task Force hanno creato un apposito regolamento.

Per il tema trasporti **in capo a Ciessevi c'era solo l'informazione dei volontari** che è avvenuta, oltre che con la pubblicazione dei regolamenti nelle social community dei volontari, anche con apposite infografiche create dal team di comunicazione di Ciessevi. Invece Expo spa e la EU Task Force si sono fatti carico di tutte le procedure amministrative per il recepimento e la verifica dei giustificativi e l'erogazione dei rimborsi.



BUONE PRATICHE

Aver fornito ai **volontari provenienti da fuori Lombardia il posto letto ed il rimborso trasporti**, ha reso la possibile un'ampia partecipazione. Ad Expo Milano 2015 questo comportamento è stato di particolare riguardo, anche rispetto ad altre manifestazioni internazionali, come le Olimpiadi, che non forniscono questo tipo di supporto ai volontari.



APPRENDIMENTI

Per snellire le procedure di rimborso sarebbe inoltre preferibile consegnare ai volontari un **carnet valido per i trasporti locali**. Questa pratica, non utilizzata in Expo per difficoltà di raccordo con la società dei trasporti pubblici, è quella normalmente implementata in programmi di volontariato per grandi eventi. Questa opzione permette, anche a costi molto contenuti, di offrire un benefit aggiuntivo ai volontari che hanno la possibilità, nei momenti in cui non sono in turno, di muoversi gratuitamente per la città.



9b



Accommodation



Il pernottamento offerto da Expo s.p.a. ed EU Task Force è stato un elemento fondamentale per facilitare la partecipazione anche da parte di volontari provenienti da fuori Lombardia.

Sia il Programma Volontari Expo che il Programma Volontari per il Padiglione dell'Unione Europea hanno previsto di fornire posti letto ai volontari provenienti da fuori Lombardia e dalle province di Sondrio e Mantova³¹, per un massimo del 50% dei volontari in attività (260 per il Programma Volontari per Expo e 30 tra i Volontari per il Padiglione dell'Unione Europea).

Expo s.p.a. ha messo a disposizione dei volontari **posti letto in ostelli**, mentre la **EU Task Force** ha fornito il **pernottamento in residenze universitarie** del [consorzio CIDI S](#). In entrambi i casi sono stati i committenti a gestire sia l'affidamento dei servizi che i rapporti con i gestori delle strutture.

Visto l'alto numero di volontari coinvolti, **Expo s.p.a. ha previsto un sistema di prenotazione di posti online** fornito dall'[agenzia viaggi CWT](#). Ciessevi inviava la lista dei volontari "fuori sede" (provenienti da fuori Lombardia e dalle province di Sondrio e Mantova) a CWT per l'abilitazione della prenotazione da parte dei volontari. CWT provvedeva poi ad inviare una comunicazione via e-mail ai volontari, con le istruzioni per la procedura di prenotazione. Tramite la piattaforma, i volontari potevano scegliere tra 3 strutture ricettive

diverse in base alla disponibilità di camere divise tra uomini e donne, fino ad esaurimento dei posti.

Con CWT Ciessevi ha avuto un'interlocuzione quotidiana per:

- l'aggiornamento delle liste degli aventi diritto considerando i subentri
- il blocco della disponibilità del posto letto per i volontari che non si presentavano a svolgere l'attività per più di 2 giorni (limite assenze consentite).

Per il Programma Volontari per il **Padiglione dell'Unione Europea, Ciessevi** si è invece occupato del rapporto con CIDI S per l'**abbinamento manuale tra volontario e stanza**.

Il posto letto era a disposizione dei volontari:

- del Programma Volontari Expo: dalla notte del primo giorno di servizio fino a alla notte dell'ultimo giorno di servizio.
- del Programma Volontari del Padiglione dell'Unione Europea: dalla notte del giorno precedente all'inizio del servizio fino alla notte del penultimo giorno di servizio.

³¹ Per i volontari delle province di Sondrio e Mantova sono state previste condizioni particolari, perché pur essendo domiciliati in Lombardia, non avrebbero avuto la possibilità di raggiungere quotidianamente Milano da pendolari.



BUONE PRATICHE

Per il Programma Volontari Expo, visto l'alto numero dei volontari, **il sistema online di prenotazione dell'accomodation e la delega della gestione ad un fornitore esterno** hanno permesso di agevolare molto il processo di prenotazione dei posti letto.

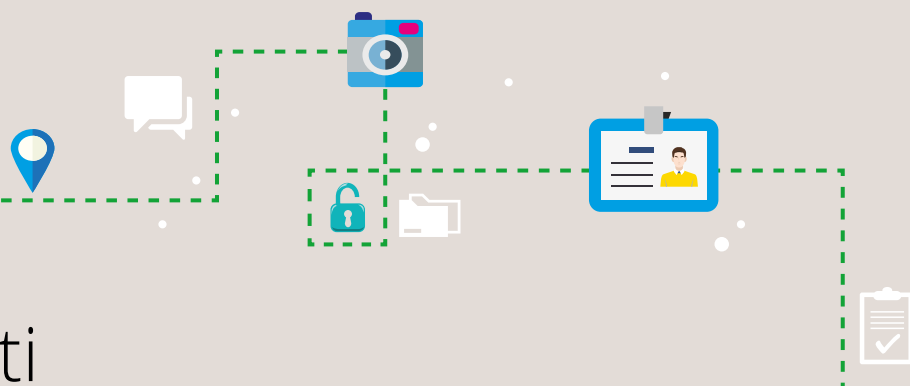


APPRENDIMENTI

- Nel caso si preveda di fornire ai volontari il pernottamento, è opportuno pianificare attentamente se e da quanti giorni prima dell'inizio dell'attività di volontariato offrire il servizio, e fino a quando.
In particolare, **nel caso siano previsti briefing nei giorni precedenti l'inizio del periodo, è necessario mettere a disposizione posti letto anche per quelle notti.** Inoltre, secondo l'esperienza di Ciessevi, è necessario prevedere la copertura anche per la notte dell'ultimo giorno di servizio, onde evitare che i volontari rinuncino all'attività dell'ultimo giorno perché costretti a partire liberando la stanza. Infine, adottando questo tipo di organizzazione, è necessario prevedere la sovrapposizione di volontari di due turni nelle strutture per un paio di notti, per le quali sarà necessario quindi avere a disposizione un numero doppio di posti letto.
- L'accommodation è da individuare **preferibilmente in una località vicina al luogo dove sarà svolta l'attività** di volontariato, sia per agevolare i volontari sia per ridurre al minimo le possibilità di ritardi o assenze dovute alla distanza del sito espositivo.



9c



Accrediti

Gli accrediti sono il pass necessario per l'accesso ad un grande evento; per la loro realizzazione l'organizzatore mette a disposizione una piattaforma ad hoc. Il **team di Ciessevi**, in modo diverso per i due programmi, si è occupato di alcune delle **procedure di emissione degli accrediti** per l'accesso al sito espositivo dei volontari.

In particolare, per il Programma Volontari Expo, Ciessevi si è occupato di inviare a Manpower, società che aveva in appalto da Expo s.p.a. questa attività, un file con tutti i dati dei volontari neces-

sari per l'accredito e la loro foto. La società provvedeva poi al caricamento dei dati in piattaforma e alla creazione degli accrediti.

Per il Programma Volontari per il Padiglione dell'Unione Europea, Ciessevi è stato invece incaricato della creazione degli accrediti tramite la piattaforma dedicata di Expo Milano 2015.

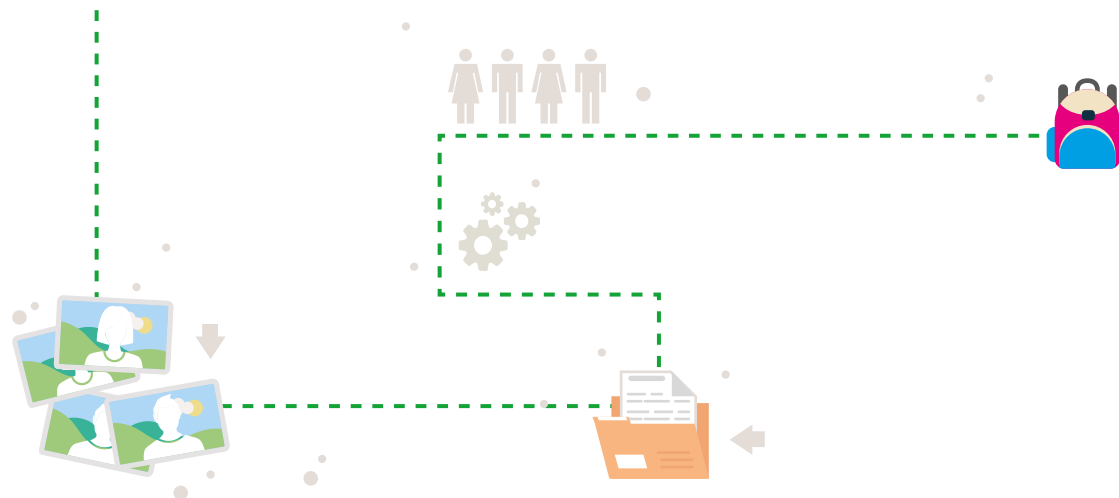
Ciessevi è stato anche delegato al ritiro degli accrediti dei volontari dei due programmi presso l'accreditation center di Expo Milano 2015.





APPRENDIMENTI

Poiché negli accrediti per i grandi eventi è sempre richiesta una **foto**, è **necessario fin dall'inizio del processo aver chiare le caratteristiche che questa fotografia dovrà avere** (dimensione, sfondo, formato file, etc.) per poterla richiedere già nel modulo di candidatura. Chiedere la foto in una seconda fase può comportare infatti un rallentamento dell'iter di produzione degli accrediti, che di solito avviene molto a ridosso dell'inizio dell'evento, e che quindi può compromettere a un volontario la possibilità di partecipare.



9d



Kit volontari

Entrambi i programmi prevedevano un kit del volontario, cioè l'insieme dell'attrezzatura necessaria per lo svolgimento dell'attività.

Il kit del **Programma Volontari Expo** era composta da:

- 2 magliette a maniche corte
- 1 felpa
- 1 k-way
- 1 cappello
- 1 borraccia
- 1 borsa a tracolla
- 1 manona segnaletica
- 1 manuale del volontario

Il kit del **Programma Volontari per il Padiglione dell'Unione Europea** era composto da:

- 2 magliette a maniche corte
- 1 maglietta a maniche lunghe
- 1 pullover
- 1 kway
- 1 zaino monospalla



In base all'esperienza di Ciessevi è importante che una divisa abbia le seguenti caratteristiche:

- **Riconoscibilità per i visitatori**
- **Comfort per i volontari**
- **Facile lavabilità**
- **Numero di cambi proporzionati ai giorni di servizio.**

La divisa è anche un elemento che contribuisce a creare uno spirito di squadra e di appartenenza tra i volontari.

Per entrambi i programmi i kit sono stati **consegnati durante i briefing pre-servizio.**

Per il Programma Volontari per il Padiglione dell'Unione Europea i kit sono stati assemblati da Ciessevi, mentre per il Programma Volontari Expo il fornitore li ha fatti pervenire già assemblati.

Sicuramente la seconda soluzione è preferibile in termini organizzativi, anche a fronte di un maggior costo di lavorazione da parte del fornitore.

L'assemblaggio da parte del fornitore è infatti da preferire per motivazioni logistiche e pratiche (costi di stoccaggio, spazio per assemblaggio, tempo che le risorse umane devono dedicare all'attività).



APPRENDIMENTI

Kit volontari

- Nel design del kit è necessario tenere presente che occorre **conciliare comfort e visibilità dei volontari**. Nel caso del Programma Volontari Expo abbiamo per esempio riscontrato due difficoltà:
 - alcuni elementi della divisa (come la borsa da tenere a tracolla) erano scomodi per i volontari;
 - la divisa non era sufficientemente visibile e riconoscibile per i visitatori, probabilmente a causa di una molteplicità di colori e della prevalenza del bianco che nella stagione estiva era il colore indossato anche da molti visitatori. L'elemento della visibilità è da tenere in particolare considerazione se, come nel caso dei Volontari Expo, i volontari non siano collocati in un punto o postazione dedicata (info-point, ingressi, etc.), ma siano presenti in maniera diffusa e non segnalata in un'area.
- È sicuramente importante prevedere uno strumento che permetta di avere sempre con sé durante il servizio le informazioni essenziali per svolgere l'attività. Questa sorta di "bigino dei volontari" deve essere sintetico, facilmente consultabile e tascabile in modo che i volontari possano portarlo sempre con sé. All'interno di questo manuale possono essere previste delle pagine bianche finali che il volontario può utilizzare come diario in cui appuntare ricordi ed emozioni dell'esperienza.
- All'interno del regolamento volontari è indispensabile stabilire che la divisa deve essere indossata solo durante il proprio turno di servizio, in modo che i visitatori possano distinguere con facilità i volontari in servizio da quelli fuori turno. Per fare ciò l'organizzazione dei predisporre degli spazi appositi dove i volontari possano cambiarsi e lasciare i propri vestiti.
- Come indicato nel capitolo relativo alla [Raccolta e gestione delle candidature](#), è auspicabile chiedere ai volontari di indicare la propria taglia già nel modulo di candidatura, per evitare di dover recuperare l'informazione in un secondo momento.

9e

Pasti

Gli organizzatori hanno offerto **un pasto al giorno** ai volontari dei due programmi. All'interno del kit di ciascun volontario era compresa un'apposita **tessera pasto** utilizzabile in 4 catene di **bar e ristoranti convenzionate** [CIR sul sito espositivo](#). La tessera non conteneva un importo in denaro, ma dava diritto ad un menù differente a seconda dei diversi punti ristorazione.

Dato l'alto numero dei Volontari Expo, erano loro indicate delle specifiche fasce orarie (11.00 – 12.30/14.30 – 15.30/ 19.00 – 20.00) nelle quali potersi recare ai punti ristoro, per non dover attendere per lungo tempo in coda vista la contemporanea presenza dei visitatori.

BUONE PRATICHE



Aver fornito ai volontari una **tessera pasto**, ha permesso una gestione agile di questo servizio. Il fatto che la tessera fosse utilizzabile in circa 15 punti ristoro differenti sul sito espositivo ha permesso da un lato di dare ai volontari un'ampia gamma di scelta, dall'altro di non creare sovraffollamento in un unico punto destinato a tutti i volontari.

APPENDIMENTI



È necessario che i volontari abbiano molto chiare le indicazioni su come utilizzare la propria tessera pasto, in modo da poter anche segnalare all'organizzazione eventuali disservizi da parte dei punti ristorazione.

Assicurazione

Per entrambi i programmi Ciessevi era responsabile dell'attivazione della copertura assicurativa per i volontari. L'assicurazione, stipulata è stata la [Polizza Unica del Volontariato](#), frutto di un accordo di CSVnet con [Cavarretta Cattolica Assicurazioni - Gruppo Cattolica Assicurazioni](#).

Si tratta di una speciale Polizza, pensata per il mondo del Terzo settore che è frutto di una virtuosa collaborazione tra profit e non profit. La Polizza copre infortuni, malattia professionale e responsabilità civile dei volontari durante la loro attività.

L'assicurazione era attivata per tutti i volontari dal team di Ciessevi per conto di Expo s.p.a. e della EU Task Force dopo il briefing pre-servizio.

Essendo una Polizza stipulata da Ciessevi per conto di Expo spa e la EU Task Force, rivolta al singolo volontario, e accesa da una compagnia assicurativa, è stato necessario definire una procedura di apertura dei sinistri che tenesse conto di tutti gli attori in campo e i relativi ruoli e responsabilità.

PROCEDURA

In caso di sinistro il volontario deve:

1. Avvertire o far avvertire di quanto accaduto il suo Team Leader di riferimento
2. Segnalare almeno 2 testimoni presenti all'evento dannoso arrecato o subito
3. Andare sul sito www.polizzaunicadelvolontariato.it, cliccare sul banner EXPO e dal bottone dedicato scaricare il modulo sinistri relativo alle necessità. I moduli da scaricare sono 3:
 - modulo SINISTRO INFORTUNIO, se ti sei fatto male;
 - modulo SINISTRO MALATTIA se ritieni di essere stato contagiato da una malattia professionale;
 - modulo SINISTRO RESPONSABILITA' CIVILE se hai arrecato danni a persone, animali o cose
4. Compilare il modulo in ogni suo aspetto, farlo controfirmare:
 - dall'assicurato (volontario beneficiario in caso di sinistro)
 - da CSV in qualità di contraente della polizza
 - dal referente EXPO/UE per presa visione
5. Inviarlo alla "Cavarretta Assicurazioni S.R.L." entro 3 giorni dall'avvenimento del sinistro (il modulo deve essere inviato dall'assicurato con in copia Ciessevi ed Expo / UE
Il modulo compilato può essere inviato:
 - alla mail dedicata
 - via Fax.

Nell'arco dei 6 mesi di Expo da parte dei volontari sono stati denunciati segnalati 25 infortuni, ma aperti solo 3 sinistri, con una percentuale sicuramente inferiore alla media se si considera che sono stati coinvolti circa 5.500 volontari (media dello 0,05%). Questo dato indica quanto il mondo del volontariato sia affidabile e consapevole: un'opportunità come quella della copertura assi-

curativa non è vissuta come occasione della quale approfittare, ma come un diritto che comporta doveri di onestà e correttezza. Anche nell'esercizio della propria azione, infine, il volontario si è mosso in modo attento, prestando la dovuta attenzione ai rischi che avrebbe potuto correre per sé e per gli altri (gli infortuni sono stati lo 0,4% dei volontari).

BUONE PRATICHE



Si tratta di una polizza appositamente sviluppata sulle esigenze delle attività di volontariato e adeguata a coprire le eventualità di sinistri specifiche del mondo del volontariato.

Ciessevi ha fornito un importante ruolo di consulenza per Expo s.p.a. in questo senso, indicando questa polizza già da tempo in uso all'interno del sistema dei Centri di Servizio per il Volontariato.

9g



Visti

Quello dei visti è un elemento centrale nell'organizzazione di programmi di volontariato internazionali.

Nell'esperienza Expo, Ciessevi ha affrontato questa tematica solo per il Programma Volontari Expo, in quanto il Programma Volontari per il Padiglione dell'Unione Europea si rivolgeva a cittadini o persone legalmente residenti in Paesi dell'Unione Europea e che quindi non necessitavano di alcun visto per accedere e soggiornare in Italia per due settimane.

Per il **Programma Volontari Expo** il team di Ciessevi accompagnava la procedura di rilascio del **visto per l'ingresso e il soggiorno in Italia per le due settimane del servizio per 8 volontari di**

ciascun turno. Expo s.p.a. ha rilasciato per ogni periodo di servizio le lettere di invito, in collaborazione con il Ministero degli Affari Esteri.

Questa procedura è stata molto onerosa dal punto di vista gestionale per varie motivazioni. Innanzitutto perché è stato necessario chiedere ai volontari numerosi dati in più per la redazione della lettera d'invito, rispetto a quelli presenti nel form di candidatura. In secondo luogo perché i volontari hanno dovuto essere supportati dal Team Expo in tutti i passaggi per l'ottenimento del visto. Per avere un'idea della mole di lavoro necessaria basti pensare che per le procedure per l'invio di 103 lettere di invito è stato necessario lo scambio di 1.318 e-mail tra lo staff e i volontari.

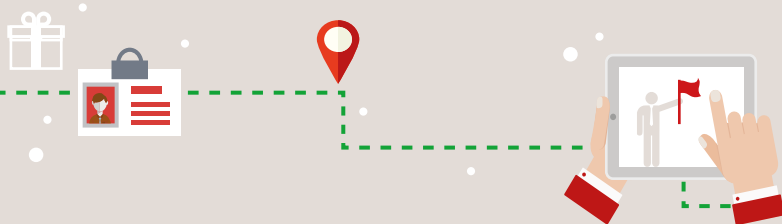


APPENDIMENTI

È auspicabile che in programmi di volontariato internazionali sia pianificata una **procedura di facilitazione nell'ottenimento dei visti**, che possa procedere su iniziativa diretta dei volontari e con un basso grado di assistenza da parte dell'organizzatore.



9h



Gadget di ringraziamento

Oltre ai benefit già elencati, entrambi i programmi hanno previsto come gadget di ringraziamento per i volontari un **tablet**. Come per i rimborsi, la condizione per aver diritto al tablet è stata la continuità della presenza durante tutto il proprio periodo di volontariato, con un massimo di due giorni di assenza. Nel caso di volontari Expo che avessero svolto due periodi, come permesso dal regolamento, il tablet veniva consegnato solo al termine del primo turno svolto.

Prevedere un gadget, sebbene non sia indispensabile, serve a **far percepire ai volontari l'apprezzamento da parte degli organizzatori per l'attività svolta**.

Le **modalità di consegna dei gadget** è stata differente nei due programmi.

La EU Task Force, volendo fare un gesto di fiducia nei confronti dei ragazzi, consegnava i tablet il pri-

mo giorno di servizio in padiglione. Expo s.p.a. ha invece previsto la consegna negli ultimi due giorni di servizio dei volontari. La consegna è avvenuta presso il Padiglione Samsung in Expo ed è stata condotta dal personale di Ciessevi. La consegna dei tablet era supportata da una app appositamente sviluppata da Samsung che prevedeva, oltre ad una verifica iniziale rispetto al diritto del volontario di ricevere il gadget, l'abbinamento tra numero di serie, dati del volontario e garanzia del prodotto. In questo modo, contestualmente alla consegna, tutta la documentazione veniva sia inviata via e-mail al volontario e archiviata dallo staff. Per evitare l'affluenza di tutti i volontari in contemporanea, ipotesi che avrebbe lasciato scoperte delle aree del sito espositivo, i volontari potevano recarsi a ritirare il tablet solo nel periodo della giornata in cui non erano in turno.

BUONE PRATICHE



L'**app sviluppata da Samsung** è stata fondamentale per riuscire a consegnare grandi quantità di gadget in breve tempo, con un efficace controllo sugli aventi diritto e sulla documentazione da consegnare ai volontari. Gestire lo stesso processo in cartaceo avrebbe reso il processo più lento e richiesto del lavoro di backoffice supplementare nei giorni seguenti per digitalizzare ed archiviare la documentazione.

9i



Attestato di partecipazione

Rispetto al rilascio di un attestato di partecipazione dell'esperienza gli organizzatori si sono comportati in maniera diversa.

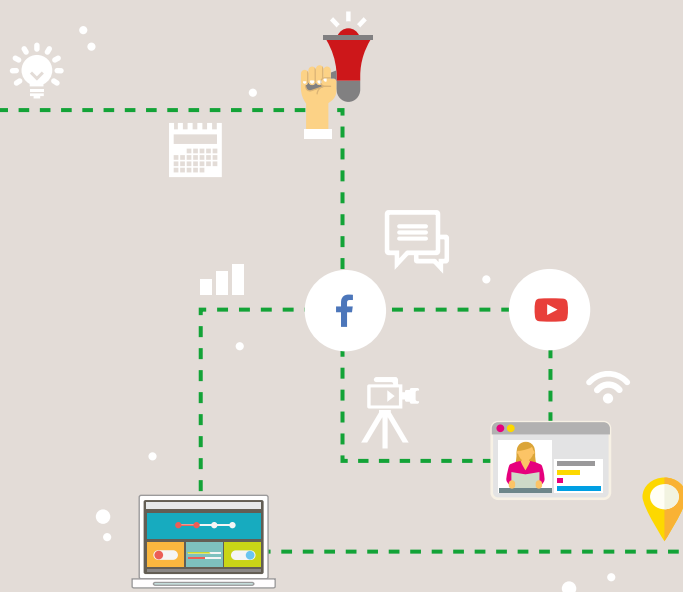
Expo s.p.a. non ha previsto un attestato per i partecipanti, che però è stato successivamente inviato dallo staff di Ciessevi a seguito delle numerose richieste da parte di singoli volontari.

La EU Task Force ha previsto invece un duplice strumento: un attestato di partecipazione che era consegnato l'ultimo giorno di servizio e una lettera di referenze da parte del Vice Commissario europeo responsabile del padiglione, che era inviata via e-mail in seguito.

In **programmi di volontariato per grandi eventi è sicuramente indispensabile prevedere una forma di riconoscimento della partecipazione** che serva ai volontari per valorizzare la loro presenza e talvolta anche per giustificare la loro assenza da impegni di studio o lavoro. Un elemento da chiarire rispetto all'attestato è se possa avere un valore di riconoscimento rispetto a crediti universitari. Un aspetto che andrebbe concordato di volta in volta con le singole università.



10



Comunicazione

Nelle attività relative al Programma Volontari Expo e al Programma Volontari per il Padiglione dell'Unione Europea ad Expo, la comunicazione ha svolto un **ruolo fondamentale promuovendo, accompagnando e rendendo popolare queste esperienze di volontariato.**

L'attività è stata seguita dallo staff comunicazione di Ciessevi, con la collaborazione delle unità comunicazione di Expo s.p.a. e della EU Task Force.

L'attività di comunicazione del Programma Volontari Expo e del Programma Volontari del Padiglione dell'Unione Europea può essere suddivisa in **due fasi: precedente ad Expo** (maggio 2014 – maggio 2015) e **durante Expo** (maggio 2015 – ottobre 2015). Nella prima fase, cioè a partire dal lancio del programma Volontari Expo e fino all'inizio di Expo, c'era una forte ostilità da parte dell'opinione pubblica dovuta principalmente al timore che l'impiego di volontari potesse andare a discapito del coinvolgimento di lavoratori. Mentre nella seconda fase, con l'inizio di Expo e il successo della manifestazione, il clima è diventato molto

più favorevole rispetto alle esperienze di volontariato che hanno spesso mostrato un lato di Expo umano, positivo e giovane.

Il **taglio comunicativo** scelto **per la prima fase** è stata la sottolineatura degli elementi di comunanza tra l'esperienza di volontariato in Expo ed altre esperienze di volontariato abitualmente ben viste dall'opinione pubblica, dell'esistenza di molteplici altri programmi di volontariato in Expo, oltre a quelli seguiti da Ciessevi, dei fattori di crescita che gli stessi volontari potevano trarre dall'esperienza e sulla libera scelta alla base dell'adesione da parte dei volontari. Mentre nella **seconda fase** si è scelto di dar voce ai volontari stessi affinché raccontassero la propria esperienza.

Fin dal **periodo precedente** ad Expo il lavoro di comunicazione sui **social network** (Facebook, Twitter, Google+, LinkedIn, YouTube, Instagram) è stato condotto in modo continuativo. Il messaggio principale veicolato durante questa fase è stata la **promozione e la motivazione dei volontari,**

finalizzata ad incentivare le iscrizioni al programma. Occorre tuttavia sottolineare che, per i timori di polemiche, non è stata autorizzata da Expo s.p.a. la creazione di profili ad hoc del programma sui social, temendo che potessero diventare bersaglio di polemiche.

Per maggiori dettagli sulle attività di [promozione del programma](#) si legga il paragrafo dedicato.

I timori di Expo s.p.a. e del suo Ufficio Comunicazione, legati alla reputazione dei volontari, sono scomparsi **con l'inizio dell'evento**, quando Ciessevi è stato autorizzato a divulgare regolarmente materiali e contenuti sul programma volontari. Sui social è stata data diffusione dei vari materiali prodotti: interviste ed uscite stampa. Questi contenuti sono stati condivisi anche all'interno dei gruppi Facebook privati creati dai volontari.

La strategia in questa seconda fase è stata quella di creare un coinvolgimento dei volontari direttamente sulle piattaforme social più diffuse. Tutti i video e le foto realizzate sono stati caricati sul canale YouTube ([Playlist Programma Volontari Expo](#) e [Playlist Programma Volontari per il Padiglione UE](#)), Google+ e Facebook di Ciessevi, realizzando così la più grande collezione esistente di materiali multimediali dedicati ai volontari Expo 2015.

È stato creato un [account ufficiale Instagram](#) dedicato ai volontari Expo che è stato molto seguito e apprezzato, raggiungendo quasi i 1.000 post condivisi.

Come prevedibile **Facebook** si è rivelato **il social preferito** e la piattaforma spontaneamente più utilizzata dai volontari in attività per condividere le proprie esperienze.

L'attività di ufficio stampa ha prodotto: 9 uscite televisive, 11 su quotidiani nazionali, 16 su quotidiani locali, 6 uscite su periodici, 15 uscite radio, 28 uscite web. L'ufficio stampa ha svolto un **capillare lavoro di coinvolgimento di media e giornalisti** ottenendo visibilità sul tema del volontariato, sia prima che durante Expo, e riuscendo a comunicare le reali caratteristiche e motivazioni alla base dell'organizzazione dei due programmi. Di non secondaria importanza è stata l'attenzione che la comunicazione ha riservato alle ragioni del coinvolgimento di Ciessevi e di CSVnet, in quanto

Centri Servizio per il Volontariato. Infine, l'ufficio stampa ha anche curato la realizzazione e la messa online di circa 30 tra interviste e news per il Sito Ufficiale Volontari Expo e ha curato lo scouting per individuare i protagonisti del format televisivo di MTV "[La Mia Expo – Storie di Volontari](#)".

L'attività di comunicazione dei due programmi ha assunto formule diverse rispetto al coinvolgimento di Ciessevi. Infatti, se per il Programma Volontari Expo Ciessevi ha svolto la comunicazione del programma in modo slegato dalla comunicazione di Expo s.p.a. rispetto all'esposizione universale, nel caso del Programma Volontari del Padiglione dell'Unione Europea la comunicazione del programma volontari è stata fortemente integrata nella comunicazione del Padiglione.

Oltre alle azioni di cui è stato protagonista diretto l'ufficio comunicazione, fondamentale è stata da parte sua **l'attività di monitoraggio** su quanto i media e gli utenti singoli pubblicavano online rispetto ai programmi di volontariato. Il team di comunicazione, con la strategia di prevenire ogni tipo di problema mediatico, ha monitorato in modo continuativo 17 pagine/gruppi Facebook frequentate da oltre 4.500 iscritti, con tematiche relative ai Volontari Expo e Expo in generale. Sempre in quest'ottica, l'ufficio stampa ha presenziato ai briefing aiutando i volontari a comprendere le regole base di relazione con i media.



BUONE PRATICHE

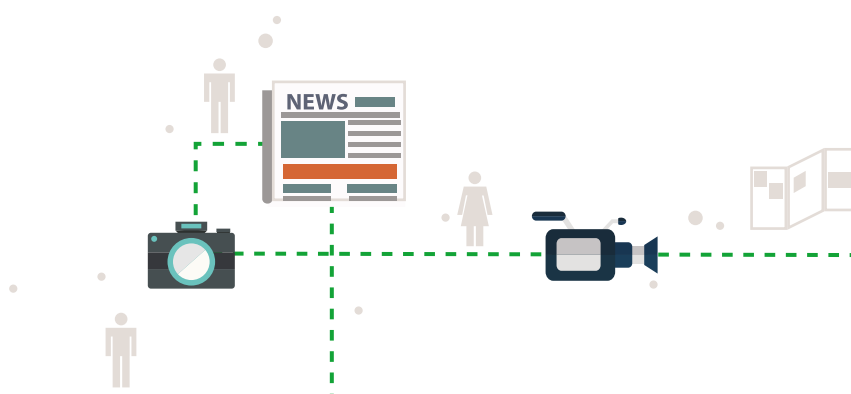


- È stata vincente l'idea di creare uno **staff ad hoc** dedicato alla comunicazione dei due programmi. La comunicazione si è infatti rivelata efficace perché condotta in modo molto capillare e costante. Tale staff deve lavorare in stretta sinergia con orientatori dei volontari, backoffice e team leader.
- La produzione di elementi multimediali, quali **fotografie, album e video**, è stata molto apprezzata e condivisa dai volontari.
- Il **racconto delle storie dei volontari** è una chiave vincente per veicolare un'immagine positiva dell'esperienza di volontariato: è importante che siano le persone a parlare direttamente della propria esperienza. Come indicato nel [capitolo relativo](#), la raccolta delle storie dei volontari e della loro disponibilità ad essere coinvolti in attività di comunicazione è stata programmata fin dalla realizzazione dei colloqui di orientamento.
- Ciessevi ha supportato richieste di collaborazione arrivate da più parti rispetto ad iniziative autonome di comunicazione ed artistiche legate al racconto del volontariato in Expo. L'esempio più calzante è il sostegno dato a Fabrizio Annibaldi per la realizzazione del suo [progetto fotografico](#) legato al rapporto tra "generazione Y" e volontariato.

APPENDIMENTI



- È importante essere consapevoli e **tenere conto degli elementi di contesto e dell'umore dell'opinione pubblica** rispetto al proprio programma di volontariato e calibrare la propria comunicazione.
- È fondamentale che i gestori, qualora l'attività di **comunicazione** sia loro delegata, abbiano **grande autonomia nello svolgimento di questa attività**. La mancanza di una condizione di questo tipo può portare da un lato alla poca reattività dell'area comunicazione rispetto a richieste di giornalisti e media, dall'altra ad un'assenza di comunicazione causata dalle lunghe tempistiche necessarie per tutti i passaggi con la committenza.
Un modello alternativo a quello previsto sopra è la **centralizzazione completa di questa attività sui committenti**, con l'obbligo quando si parla del programma di volontariato di citare anche gli enti gestori. In questo caso, però, non può essere garantita univocità di approccio tra la comunicazione del programma diretta ai volontari e la comunicazione al pubblico.
- Grazie all'utilizzo dei propri social, Ciessevi ha potuto aumentare la sua visibilità oltre il target abituale. Tuttavia è necessario che un **programma di volontariato di un grande evento abbia strumenti con un'identità propria**, immediatamente riconoscibili e reperibili per gli utenti.







Valorizzazione delle competenze: l'esperienza degli open badge

Per la valorizzazione dell'esperienza è stato stipulato un protocollo di intesa **con il Consorzio interuniversitario CINECA per la sperimentazione degli Open Badges** con i volontari che hanno partecipato al Programma Volontari per Expo e al Programma Volontari per il Padiglione dell'Unione Europea.

Gli Open Badges sono strumenti che tracciano obiettivi di crescita raggiunti dalle persone e li mostrano alla comunità di interesse.

All'immagine, che è la parte sempre visibile del badge, sono associati metadati contenenti la descrizione della competenza, il modo per verificarla, l'indicazione di chi l'ha verificata e l'identità di chi l'ha conquistata.

Per entrambi i programmi di volontariato sono state individuate e definite le attitudini, le conoscenze e le capacità che sono state messe in campo dai volontari durante l'attività in Expo e che sono state validate attraverso lo strumento innovativo degli Open Badges. Gli Open Badge sono stati rilasciati da Ciessevi e **consentono ai**

volontari di documentare e mostrare, nel loro futuro personale e professionale, gli apprendimenti che hanno maturato grazie all'esperienza di volontariato in Expo.

A questi link si possono esplorare i differenti badges:

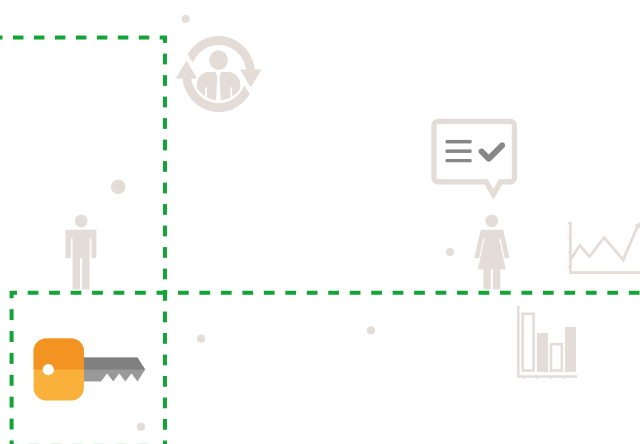
- [Volontari Programma Volontari Expo](#)
- [Volontari Programma Volontari per il Padiglione dell'Unione Europea](#)
- [Volunteer Team Leader Programma Volontari per il Padiglione dell'Unione Europea](#)

Predisporre un Open Badges è un lavoro molto puntuale che, nel caso di Expo, ha impegnato due risorse umane interne a Ciessevi nel periodo marzo - novembre 2015. È stata, comunque, un'interessante opportunità per sperimentare un nuovo strumento e acquisire un prezioso know how che costituisce una risorsa per diverse azioni che Ciessevi intende sviluppare in futuro.

Gli Open Badge sono stati apprezzati dai volontari: infatti circa il 45% di quelli del padiglione dell'Unio-

ne Europea e il 36% dei volontari Expo li hanno acquisiti scaricandoli dal sito di riferimento. Da sottolineare che questi sono gli Open Badges maggiormente scaricati dalla piattaforma Cineca, a dimostrazione che questo strumento è particolarmente adatto ai volontari che partecipano a grandi eventi.

Per Ciessevi è stato sicuramente molto utile poter partecipare a questa sperimentazione, visto che la validazione e certificazione delle competenze è un orizzonte sempre più interessante per il volontariato.



12

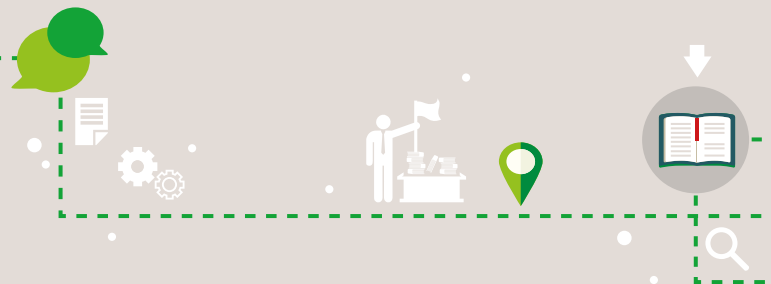
Capitalizzazione: il dopo Expo per i CSV e il mondo del volontariato

Ciessevi ha da subito capito che il programma volontari di Expo era e un'opportunità per coltivare cultura ed esperienze di volontariato da capitalizzare sui territori dopo la sua fine. Una volontà che si è sviluppata in tre direzioni diverse. Da un lato, ci si è fatti accompagnare da una ricerca accademica che aiutasse a leggere il fenomeno del volontariato episodico, al quale per la prima volta il mondo dei CSV si avvicinava in modo così organizzato e di sistema. Dall'altro, si è riconosciuta l'importanza di accompagnare le associazioni alla conoscenza di questa tipologia di volontari e di

volontariato e delle opportunità legate ad Expo attraverso numerosi eventi e convegni. Infine, si è ritenuto importante capitalizzare quest'esperienza nell'ottica di un avvicinamento al volontariato da parte di persone che non lo avevano mai fatto prima o di riavvicinare, attraverso la formula del volontariato episodico, coloro che avevano già fatto volontariato, ma che per qualche ragione avevano smesso.

Nei prossimi paragrafi sono illustrati i dettagli di ciascuna di queste azioni.

12a



Conoscere e capire: ricerca accademica sul volontariato in Expo

Per non disperdere il patrimonio di vissuti e stimoli che l'esperienza del volontariato in Expo ha rappresentato, CSVnet e Ciessevi hanno incaricato un'équipe, composta da **docenti e ricercatori del Seminario Permanente di Studi sul Volontariato e dell'Università degli Studi di Milano**, di condurre la **ricerca "Fare volontariato ad Expo Milano 2015"**.

L'obiettivo della ricerca è stato **conoscere ed 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. Il progetto di ricerca, secondo **l'approccio multi-metodo**, si è delineato in un disegno complesso, articolato in due parti distinte, ma complementari tra loro: **la ricerca quantitativa e quella qualitativa**. La scelta di utilizzare i due metodi, implementati in due distinti momenti, è stata finalizzata a cogliere il fenomeno oggetto di studio nella sua complessità e globalità, per fornirne una visione più approfondita e più esaustiva.

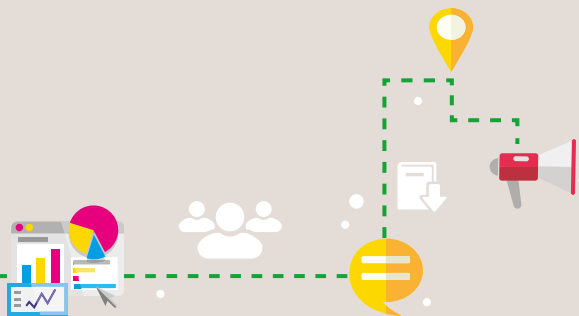
La **parte quantitativa** della ricerca si è composta, a sua volta, di **tre fasi** che hanno previsto tre

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 attraverso questionari on-line**. Infine, è seguito un **terzo questionario on-line**, con la finalità di **indagare l'attuazione, o meno, dell'intenzione espressa di continuare e/o intraprendere un'attività di volontariato da 5 a 11 mesi dopo l'esperienza di EXPO**.

Al fine di avere accesso e poter cogliere il vissuto dell'esperienza di volontariato a Expo Milano 2015, **la parte qualitativa della ricerca ha previsto la conduzione di 31 interviste individuali in profondità "face to face"** e semi-strutturate, rivolte a volontari di Expo, al termine del loro servizio.

Dalla ricerca sono emerse interessanti tendenze e prospettive sull'impegno volontario che saranno raccontate **nel libro** a cura di M. Ambrosini "Volontariato postmoderno. Da Expo Milano 2015 alle nuove forme di impegno sociale", ed. Franco Angeli. **Per il momento è possibile scaricare il [report intermedio di ricerca](#)**, parte da riverificare e relinkare al momento dell'uscita del testo.

12b



Avvicinare l'associazionismo al volontariato episodico

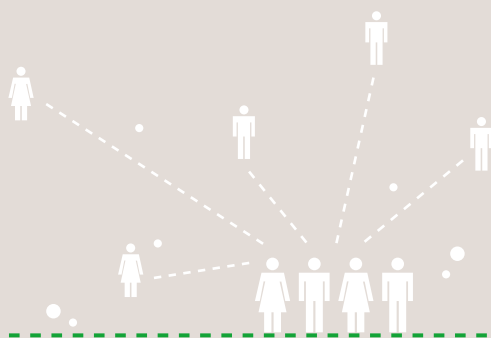
Per avvicinare il mondo del volontariato organizzato al volontariato episodico Ciessevi ha organizzato una serie di eventi per parlare dell'esperienza di Expo e delle opportunità e potenzialità che questa tipologia di volontari potevano rappresentare per le associazioni.

- 28 Ottobre 2014 - Expo e i cittadini: la sfida per il volontariato
- 4 Marzo 2015 - [Expo e i cittadini. La sfida per il volontariato. Opportunità e strumenti per le organizzazioni in occasione di Expo 2015: per incontrare nuovi volontari, per dare visibilità agli eventi, per sapere dove organizzarli](#)
- 17 Aprile 2015 - Expo 2015 il volontariato fa la differenza al Festival del Volontariato di Lucca
- 29 Aprile 2015 - [Ad Expo Milano il Volontariato fa la differenza](#) presentazione alla Camera dei Deputati
- 11 Ottobre 2015 - [Servizio Volontario Europeo vs. Erasmus. Scopri le opportunità che l'Europa ti offre](#) presso il Padiglione dell'Unione Europea ad Expo
- 20 Ottobre 2015 - [Volontari: dopo Expo, che fare? Dal grande evento alla cittadinanza attiva](#)
- 8 Febbraio 2016 - Incontro di restituzione dei primi risultati della ricerca con alcuni stakeholder di Ciessevi
- 19 maggio 2016 - [Presentazione report intermedio della ricerca "Fare volontariato ad Expo"](#)

Ai link sono reperibili i materiali e gli interventi di ciascun evento.

Accanto agli eventi di presentazione di prospettive ed opportunità si è pensato fosse utile costruire momenti di incontro tra i Volontari Expo e del Padiglione dell'Unione Europea e le associazioni. Per facilitare questo scambio **Ciessevi**, come indicato nel [paragrafo dedicato agli Eventi](#), **ha accompagnato le associazioni nella creazione di proposte per i Volontari Expo attraverso** iniziative, corsi ed opportunità di volontariato, per **creare un primo incontro che potesse generare future collaborazioni**.

12c



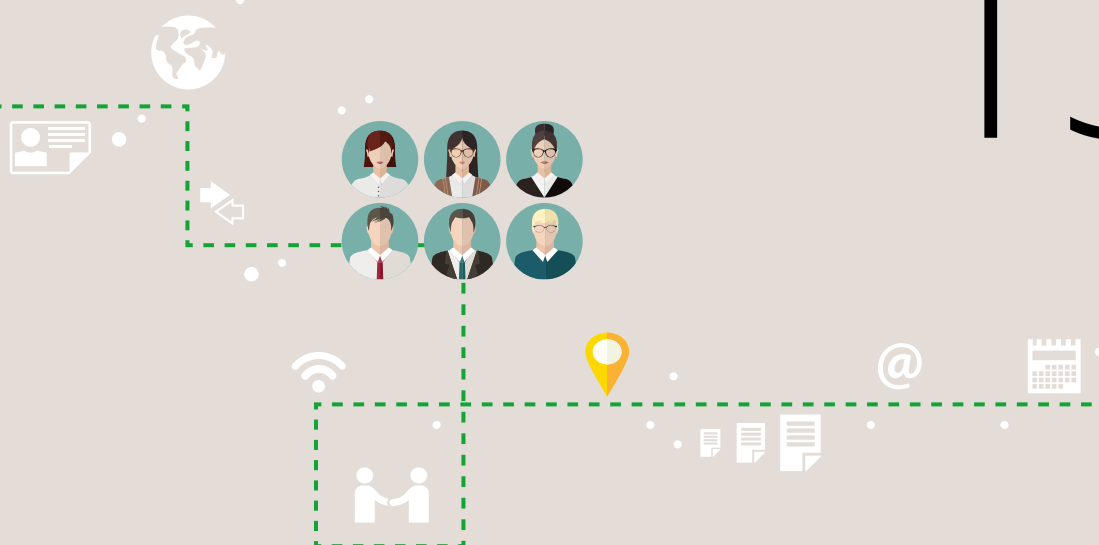
(Ri)avvicinare gli ex volontari Expo al volontariato

Ciessevi ha pensato all'esperienza Expo come un'occasione per avvicinare nuovi cittadini al volontariato e per riavvicinare coloro che avevano svolto volontariato in passato, ma che per qualche ragione avevano smesso. In quest'ottica sono stati pensati alcuni strumenti. Insieme a CSVnet è iniziata la progettazione, di uno strumento che, a livello nazionale, aiuti i cittadini a trovare in modo facile e intuitivo le opportunità di volontariato, dando spazio ad esperienze in tutti gli ambiti (culturale, socio-assistenziale, ambientale, etc.) e le forme (continuativo, episodico, in associazione, per eventi, etc.) di volontariato.

Per capitalizzare fin da subito questo patrimonio, in termini di disponibilità a fare volontariato, è stata creata una sezione, dedicata ai grandi eventi sul portale [Volontari per un Giorno](#). In [questa sezione](#) sono aggiornate le opportunità di fare volontariato legate ad eventi che sono poi segnalate agli ex volontari Expo, sia del Programma Volontari Expo che del Programma Volontari per il Padiglione dell'Unione Europea, tramite una e-mail mensile. Il riscontro in termine di interesse, nei primi mesi dalla creazione di questa sezione, sono incoraggianti e segnalano l'interesse ancora alto di questi cittadini rispetto ad esperienze di volontariato.



13



Staff coinvolto nei progetti

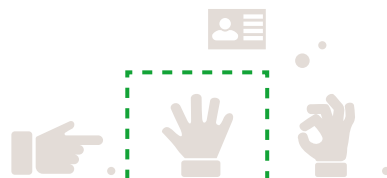
Oltre a diversi operatori di Ciessevi e CSVnet coinvolti per le funzioni di amministrazione, personale, formazione, logistica, e al supporto che tutti hanno dato nel corso dell'anno e mezzo di lavoro, di seguito si trova l'elenco dello staff dedicato in modo strutturale (per quel periodo) ai Programmi per Expo:

Alessandro Altoneri
Alessandro Fani
Alice Destefanis
Andrea Tosini
Anna Cipolla
Anna Mastroianni
Arnaldo Conforti
Barbara Galmuzzi
Carlotta Allegri
Clara Capponi
Clara Didoni
Davide Lignani
Elisa Ghion
Elisa Petracci
Filippo Cucchiara
Francesco Bizzini
Giacomo Visconti
Giada Spelta
Lilian Lima Ribeira
Luca Di Francesco

Lucia Ivona
Manuela Cappelletti
Manuela Tansini
Mara Di Luca
Marco Bussenì
Marco Di Mola
Marta Moroni
Mattia Pasquali
Mauro Mogno
Micaela Battistuzzi
Paolo Ballerio
Roberto Museo
Sara Marucelli
Silvia Cannonieri
Silvia Rapizza
Silvia Tornioli

e 100 colleghi di 68 CSV di tutta Italia impegnati nei colloqui decentrati





Questo instant book nasce dalla volontà di mettere a disposizione dei Centri di Servizio per il Volontariato, degli enti del Terzo Settore e di chi altro ne abbia interesse il know how acquisito e le riflessioni fatte, nella convinzione che il volontariato episodico rappresenti oggi un'opportunità e una sfida che il mondo dell'associazionismo e del volontariato è chiamato a riconoscere e cogliere.

