

Soddisfazione e motivazioni dei volontari: analisi preliminari sui risultati della ICSI 2007

Marina Schenkel, Michela Battauz, Luca Grassetti Domenico Marino, Miriam Michelutt.,

Introduzione

In questa comunicazione si presenteranno alcuni risultati dell'Indagine sulle Cooperative Sociali Italiane 2007 (ICSI 2007), relativi ai volontari che prestano la loro attività all'interno delle organizzazioni oggetto dell'Indagine. Saranno esaminate alcune caratteristiche dei volontari, nella prospettiva di proseguire la ricerca in corso ormai da vari anni sulla natura degli incentivi che le organizzazioni non profit offrono a chi lavora gratuitamente al loro interno (Marino, Michelutti, Schenkel, 2003; Michelutti e Schenkel, 2007 e 2008).

L'obiettivo iniziale di tale ricerca era quello di accertare la possibilità di superare una visione dicotomica fra le motivazioni di chi offre lavoro retribuito e di chi invece presta gratuitamente la propria attività all'interno di organizzazioni che erogano servizi sociali. Se l'ipotesi della similarità dei motivi di soddisfazione, a prescindere dall'esistenza o meno di una retribuzione, si fosse potuta sostenere sul piano empirico, sarebbe stato lecito cercare una spiegazione unificata del comportamento lavorativo. I risultati empirici ottenuti avevano suggerito però che, anche senza attribuire un ruolo esclusivo al salario e alle variabili di reddito nella spiegazione della soddisfazione derivante dallo svolgimento di un'attività lavorativa, fosse comunque preferibile considerare diverse le determinanti della soddisfazione, e quindi gli scopi e le motivazioni del lavoro volontario e del lavoro retribuito. Era emersa d'altra parte anche una certa eterogeneità fra le varie finalità perseguite dai volontari attraverso la loro azione, che aveva indotto a dedicare una parte dell'indagine all'identificazione delle varie tipologie di volontari, delle loro differenti motivazioni e delle determinanti della soddisfazione che essi traggono dall'attività di volontariato.

1. Definizioni

Prima di procedere ad esporre i primi risultati dell'analisi empirica, si ricorda che è necessario stabilire una definizione che delimiti l'ambito del lavoro volontario¹. Il problema definitorio infatti non è banale: spesso il carattere gratuito dell'attività volontaria è stato interpretato come semplice assenza di salario, ma non di un qualche tipo di vantaggio (Seiberg, 1990)², e questo crea il problema di distinguere i "veri" volontari da quelli impropriamente definiti tali³. L'attività volontaria inoltre non solo non è retribuita, ma non è neppure imposta da norme sociali vincolanti.

Nei paragrafi che seguono si descriveranno alcune caratteristiche dei volontari, sul loro

¹ La questione non è spesso trattata, nell'ambito delle varie discipline che affrontano il tema del volontariato, come osservano anche Cnaan e Amroffell (1994).

² All'interno delle interpretazioni *self-interested* dell'attività volontaria è frequente la distinzione fra le finalità "di investimento" e "di consumo" dell'attività volontaria, proposta per primi da Menchik e Weisbrod (1987). Gli stessi autori inoltre studiano la complementarità o sostituibilità delle donazioni di tempo rispetto a quelle di denaro, e dell'attività volontaria con la spesa pubblica (su quest'ultimo punto, v. anche Day e Devlin, 1994 e Freeman, 1997).

³ Frequenti equivoci nascono dall'inequivocabilmente militare origine del termine (Cnaan e Amroffell, 1994).

ruolo e sulla soddisfazione che essi traggono dalla loro attività. Questi risultati si devono intendere come del tutto preliminari, dato che i controlli più approfonditi sui dati non sono ancora stati svolti. Per questo motivo non si procederà in questa sede a un'analisi completa delle informazioni derivanti dai questionari, ma si cercherà invece di pervenire a una prima visione di insieme sulle tematiche relative alla soddisfazione. Dopo un'analisi descrittiva della prima, della quarta e della nona sezione del questionario, dedicate rispettivamente all'attività del volontario nella cooperativa e alle sue caratteristiche generali, nel terzo paragrafo saranno esposti alcuni risultati dell'applicazione dell'analisi di Rash alle determinanti della soddisfazione percepita dagli intervistati

2. Le caratteristiche dei volontari nell'indagine

Nel corso dell'indagine sono stati intervistati 281 volontari, il 56.2 % nel Nord Ovest, il 16.3 % nel Nord Est, il 16.7 % nel Centro, e il 10.6 % nel Sud. Nel presente paragrafo si descriveranno le principali caratteristiche, confrontandole quando possibile con quelle dei lavoratori remunerati, riportate in Manisera (2008).

L'età media dei volontari è attorno ai 50 anni, e i gruppi più numerosi sono quelli attorno ai 60 anni, anche se il gruppo fra i 20 e i 25 anni, e quello fra i 45 e i 50 anni contengono un numero elevato di osservazioni. I lavoratori remunerati invece sono in media ben più giovani (38 anni), e la maggioranza ha meno di 40 anni. Le donne sono in leggera minoranza, mentre sono il triplo dei maschi fra i lavoratori remunerati.

I volontari, presentano accentuate differenze rispetto ai lavoratori anche per quanto riguarda la tipologia familiare. Infatti anche se i più frequenti sono i casi di volontari che convivono con coniuge e figli, tale percentuale è molto minore: soltanto il 30.8% rispetto al 62.2 % dei lavoratori. Sono molto più frequenti rispetto ai lavoratori i volontari che convivono con un coniuge/partner (27.9 %), o single (12.9 %). Di converso, ben il 74.9 % non ha familiari a carico, l'81.6 % non ha bambini in famiglia, il 68 % non convive con pensionati. Si potrebbe quindi ipotizzare che i volontari sono soprattutto persone con ridotti impegni familiari, che possono, o vogliono, occupare con l'attività di volontariato il tempo che altri vogliono/devono dedicare ai familiari.

Il grado di istruzione dei volontari è abbastanza simile a quello dei lavoratori: il titolo più frequente è il diploma di Scuola Media Superiore (42.7 %), seguito da titoli universitari vari (24 %).

In complesso, più del 53% degli intervistati dichiara di appartenere a categorie rientranti nelle non forze di lavoro (il 37.4 % è costituito da pensionati), e solo il 39 % dichiara di essere occupato. Fra gli occupati e pensionati, prevalgono le professioni impiegate (52 %) e il settore dei servizi, fra cui spiccano sanità e assistenza (15.4 %) e Istruzione (14 %). I disoccupati sono il 7 %, i lavoratori non a tempo determinato/atipici sono il 51 %. I lavoratori e pensionati sono per il 45.1 % dipendenti da un'impresa privata, per il 35.4 % dal pubblico, e ben il 10 % da cooperative sociali. Il dato è confermato dalle interviste ai lavoratori retribuiti: il 12 % dichiara di essere volontario. Risulta inoltre che il 41.5 % dei lavoratori lo è stato in passato, prevalentemente in organizzazioni diverse da quella dove attualmente è occupato.

La retribuzione mensile dei volontari è di 1416 euro (mediana 1200)).

Gli intervistati dichiarano di prestare la loro attività in media 12.5 ore alla settimana (mediana 10). Il 40 % opera in diretto contatto con gli utenti, e il 18 % presta il suo servizio in ogni area. Il 30 % riceve una qualche forma di rimborso spese. Per quanto riguarda il ruolo ricoperto, è interessante notare che in alcune organizzazioni hanno posizioni manageriali, e molti dei dirigenti intervistati sono stati volontari precedentemente.

3. La soddisfazione dei volontari e le sue determinanti

In questo paragrafo si prende in considerazione direttamente la soddisfazione che i volontari traggono dalla loro attività, al fine di individuare le variabili che maggiormente influiscono su di essa.

La soddisfazione dei volontari è mediamente molto alta, sia per la vita in generale (il 74 % da' un punteggio di 6 o 7), che per aspetti piu' particolari: i volontari sono mediamente abbastanza soddisfatti del reddito familiare (il 50 % da' un punteggio di 4 o 5) e molto soddisfatti dei rapporti familiari (78 % da' un punteggio di 6 o 7).

E' interessante notare che il volontariato rappresenta un miglioramento rispetto al lavoro retribuito per una percentuale che oscilla fra il 29 e il 39 %, a seconda dei vari aspetti presi in considerazione. Tuttavia quasi il 60 % degli intervistati percepisce un miglioramento per quanto riguarda la possibilita' di stabilire nuove relazioni.

Per approfondire questa tematica sono state svolte alcune analisi di Rash, per valutare la coerenza delle risposte date al questionario, e ottenere delle misure oggettive delle variabili latenti che ci si era proposti di indagare mediante il questionario stesso.

Le variabili (e le domande del questionario utilizzate) sono le seguenti:

TAB. 1 VARIABILI INSERITE NELL'ANALISI DI RASH

S	Soddisfazione	Quanto si ritiene complessivamente soddisfatto rispetto a crescita e formazione garantite dalla Cooperativa
		Quanto si ritiene complessivamente soddisfatto rispetto a autonomia e indipendenza nello svolgimento della sua attività'
		Quanto si ritiene complessivamente soddisfatto rispetto a carichi di lavoro e impegno richiesto nel lavoro
		Quanto si ritiene complessivamente soddisfatto rispetto a varietà e creatività nell'attività'
		Quanto si ritiene complessivamente soddisfatto rispetto al riconoscimento da parte dei dirigenti della Cooperativa
		Quanto si ritiene complessivamente soddisfatto rispetto al riconoscimento da parte dei lavoratori retribuiti
		Quanto si ritiene complessivamente soddisfatto rispetto alle sue relazioni con lavoratori retribuiti
		Quanto si ritiene complessivamente soddisfatto rispetto alle sue relazioni nel gruppo di lavoro
		Quanto si ritiene complessivamente soddisfatto rispetto alle sue relazioni con i superiori/responsabili
		Quanto si ritiene complessivamente soddisfatto rispetto alla sua realizzazione personale
		Quanto si ritiene complessivamente soddisfatto rispetto alla trasparenza dei rapporti tra Lei e la Cooperativa
		Quanto si ritiene complessivamente soddisfatto rispetto al riconoscimento del suo lavoro da parte della Cooperativa

M	Motivazione	Prima di cominciare a fare il volontario cercavo un'attivita' che fosse utile per le altre persone
		Prima di cominciare a fare il volontario cercavo un'occasione di realizzazione personale
		Prima di cominciare a fare il volontario ero una persona curiosa e aperta alle innovazioni
		Prima di cominciare a fare il volontario desideravo sviluppare nuove relazioni umane
		Prima di cominciare a fare il volontario avevo del tempo libero e non sapevo come impiegarlo
		L'attivita' di volontariato rappresenta per Lei un'occasione per aiutare gli altri
		L'attivita' di volontariato rappresenta per Lei un'esperienza che arricchisce sul piano umano
		L'attivita' di volontariato rappresenta per Lei un modo per riempire il tempo libero
		L'attivita' di volontariato rappresenta per Lei un'occasione per instaurare rapporti umani nuovi e profondi
		L'attivita' di volontariato rappresenta per Lei un dovere morale di qualsiasi cittadino
		L'attivita' di volontariato rappresenta per Lei un'opportunita' per sentirsi piu' realizzato
		L'attivita' di volontariato rappresenta per Lei un'esperienza che l'arricchisce professionalmente
		L'attivita' di volontariato rappresenta per Lei la risposta ad esigenze di aiuto che potrebbero essere un giorno le <u>Sue</u>
		L'attivita' di volontariato rappresenta per Lei un'opportunita' per fare qualcosa di coerente con i Suoi valori ideali
		L'attivita' di volontariato rappresenta per Lei un'attivita' in cui sono coinvolti i Suoi familiari/amici
		L'attivita' di volontariato rappresenta per Lei un'occasione per sentirsi bene
		L'attivita' di volontariato rappresenta per Lei un'occasione per migliorare la propria immagine di lavoratore
		L'attivita' di volontariato rappresenta per Lei per migliorare la propria immagine di cittadino
		Ha influenzato e influenza la Sua decisione di prestare volontariato in questa Cooperativa la possibilita' di venire incontro ai bisogni della comunita'
		Ha influenzato e influenza la Sua decisione di prestare volontariato in questa Cooperativa la reale necessita' dimostrata dalla cooperativa
		Ha influenzato e influenza la Sua decisione di prestare volontariato in questa Cooperativa la volonta' di agire negli ambiti di disagio in cui essa opera
		Ha influenzato e influenza la Sua decisione di prestare volontariato in questa Cooperativa la ricerca di un'occasione di impegno piu' qualificante dell'attivita' professionale
		Ha influenzato e influenza la Sua decisione di prestare volontariato in questa Cooperativa la volonta' di ampliare le occasioni di incontro con persone diverse dai familiari e dai colleghi di lavoro
		Ha influenzato e influenza la Sua decisione di prestare volontariato in questa Cooperativa la presenza di volontari fra i Suoi parenti e amici di cui voleva seguire l'esempio
		Ha influenzato e influenza la Sua decisione di prestare volontariato in questa Cooperativa la sua scelta di fare volontariato e la coerenza con i Suoi valori di questa cooperativa
		Ha influenzato e influenza la Sua decisione di prestare volontariato in questa Cooperativa l'aspettativa che facendo volontariato avra' maggiori possibilita' di essere successivamente assunto dalla Cooperativa
		Ha influenzato e influenza la Sua decisione di prestare volontariato in questa Cooperativa la condivisione degli ideali e dei valori della Cooperativa
		Ha influenzato e influenza la Sua decisione di prestare volontariato in questa Cooperativa l'aspettativa di ottenere maggiore visibilita' sociale
		Ha influenzato e influenza la Sua decisione di prestare volontariato in questa Cooperativa l'espressa richiesta di un amico/conoscente/parente gia' attivo nella Cooperativa

C	Collaborazione	Nella mia attivita' vi e' la rotazione di compiti tra me e altri volontari o lavoratori retribuiti
		I dirigenti/coordinatori incoraggiano il lavoro di gruppo
		Le persone con cui lavoro cooperano, anche superando antipatie personali
		Le persone con cui lavoro condividono conoscenze ed esperienze se gli altri ne possono beneficiare
		Nel mio gruppo di lavoro si mira soprattutto alla qualita' dei risultati
		Sul lavoro ci sono diffusi sentimenti di fiducia e stima
		Volontari e lavoratori remunerati costituiscono un compatto gruppo di lavoro.

I	Impegno	Il Suo lavoro prevede abitualmente il rispetto di scadenze precise
		Il Suo lavoro prevede abitualmente un coinvolgimento continuo e intenso
		Il Suo lavoro prevede abitualmente competenze di alto livello
		Il Suo lavoro prevede abitualmente lo svolgimento contemporaneo di attivita' molto diverse
		Il Suo lavoro prevede abitualmente forti responsabilita' verso gli utenti
		Il Suo lavoro prevede abitualmente obbiettivi difficili da raggiungere
		Il Suo lavoro prevede abitualmente ritmi elevati
		Il Suo lavoro prevede abitualmente l'assunzione di decisioni impreviste nel rapporto con gli utenti

R	Relazioni	Nell'ambito della sua attivita' di volontariato, il tempo dedicato alle relazioni con gli utenti e i loro familiari
		Nell'ambito della sua attivita' di volontariato, il tempo dedicato alle relazioni con lavoratori remunerati
		Nell'ambito della sua attivita' di volontariato, il tempo dedicato alle relazioni con dirigenti/amministratori
		Nell'ambito della sua attivita' di volontariato, il tempo dedicato alle relazioni con altri volontari
		Nell'ambito della sua attivita' di volontariato, il tempo dedicato alle relazioni con enti e persone esterne

CO	Correttezza (equita' procedurale) della Cooperativa	La Cooperativa fornisce ai volontari consigli e linee guida chiare ed adeguate per svolgere al meglio il loro lavoro
		La cooperativa raccoglie in modo accurato e completo informazioni sull'attivita' svolta dai volontari
		La Cooperativa tratta con gli stessi criteri tutti i suoi volontari
		La Cooperativa ha obiettivi chiari e condivisi dai volontari
		Lavoratori e volontari condividono gli obbiettivi della Cooperativa
		La cooperativa rispetta la parola data ai volontari
		Complessivamente la Cooperativa si rapporta ai suoi volontari in modo corretto

INT	Interesse	Con la sua attivita', sente di agire nell'interesse degli utenti dei servizi e dei loro familiari
		Con la sua attivita', sente di agire nell'interesse dei finanziatori
		Con la sua attivita', sente di agire nell'interesse della Cooperativa
		Con la sua attivita', sente di agire nell'interesse dei lavoratori remunerati
		Con la sua attivita', sente di agire nell'interesse degli altri volontari
		Con la sua attivita', sente di agire nell'interesse dello stato o dell'amministrazione locale
		Con la sua attivita', sente di agire nell'interesse della comunita' in cui vive

INFL	Influenza	Influenza personalmente l'attivita' della Cooperativa riguardo alla quantita' dei servizi offerti
		Influenza personalmente l'attivita' della Cooperativa riguardo alla qualita' dei servizi offerti
		Influenza personalmente l'attivita' della Cooperativa riguardo alla qualita' delle relazioni con gli utenti
		Influenza personalmente l'attivita' della Cooperativa riguardo alla qualita' del clima di lavoro
		Influenza personalmente l'attivita' della Cooperativa riguardo all'intensita' dell'impegno dei lavoratori remunerati
		Influenza personalmente l'attivita' della Cooperativa riguardo alla quantita' e la qualita' delle relazioni con realta' esterne alla Cooperativa

D	Conoscenza dei documenti	Livello di conoscenza dello Statuto
		Livello di conoscenza della dichiarazione di mission
		Livello di conoscenza della Carta dei servizi
		Livello di conoscenza del Codice etico
		Livello di conoscenza del Manuale di qualita'
		Livello di conoscenza della Certificazione di qualita'
		Livello di conoscenza del Bilancio economico/finanziario
		Livello di conoscenza dei documenti strategici/programmatici
		Livello di conoscenza del Bilancio sociale
		Livello di conoscenza del Regolamento soci-lavoratori

La variabile S e' stata in seguito sottoposta a un'analisi di regressione multipla che ha dato i seguenti risultati:

TAB. 2 REGRESSIONE MULTIPLA.VARIABILE DIPENDENTE:S

Variabili esplicative	Coefficienti	Errore standard
Intercetta	0.18762	0.21069
M	0.37010	0.07431***
C	0.19689	0.03111***
CO	0.13609	0.02319***
INFL	0.05019	0.01884***
Riceve un rimborso spese documentate	0.17038	0.09753*
Casalinga	- 0.48000	0.19579*
E' molto insoddisfatto del reddito familiare	0.69445	0.25361**
Non e' ne' soddisfatto ne' insoddisfatto del reddito familiare	0.37349	0.17632*
E' molto soddisfatto del reddito familiare	0.55513	0.00444**

Come si puo' notare, la soddisfazione risulta spiegata per piu' del 56% dalle misure della motivazione al volontariato, dello spirito di collaborazione, dalla correttezza della cooperativa e dalla possibilita' di influenza del volontario. Le altre misure (Impegno/responsabilita', Tempo dedicato alla relazione con gli altri, Interessi nell'azione, Conoscenza dei documenti) non risultano invece significativi. Coloro che ricevono un rimborso delle spese effettivamente sostenute e documentate risultano piu' soddisfatti di coloro che non ricevono un rimborso spese, mentre non si rilevano differenze tra questi ultimi e chi riceve un rimborso forfetario,

Per quanto riguarda le caratteristiche personali, appare che essere casalinghe riduce la soddisfazione, mentre la soddisfazione del proprio reddito familiare risulta significativa, ma di non facile interpretazione, dato che la innalza essere molto soddisfatto o molto insoddisfatto del reddito familiare.

Attraverso un'analisi ANOVA effettuata sulla misura della soddisfazione ottenuta dall'analisi di Rash, si è riscontrato anche che i volontari che trovano nel volontariato possibilità di crescita professionale e di conoscere innovazioni sono significativamente più soddisfatti, e viceversa quelli che non riscontrano alcuna possibilità di crescita professionale sono più insoddisfatti.

I livelli di soddisfazione dei volontari variano significativamente a seconda della situazione familiare. Inoltre è interessante notare che i più soddisfatti dell'attività di volontario sono sia quelli che sono molto soddisfatti o molto insoddisfatti della loro situazione familiare.

4 Conclusioni

Anche se rimangono da approfondire molti aspetti, e in particolare in dettaglio il ruolo e le motivazioni dei volontari, sembra che le determinanti della soddisfazione dei volontari delle cooperative sociali siano più omogenee, o almeno più univocamente definibili, rispetto ai risultati della precedente indagine, che comprendeva anche organizzazioni di altro tipo, pubbliche e non profit.

Le caratteristiche dei volontari sono abbastanza diverse da quelle dei lavoratori retribuiti. Sembra quindi improbabile che le determinanti della soddisfazione dei volontari siano le stesse di quelle dei lavoratori retribuiti.

Tuttavia l'importanza data alla correttezza della cooperativa e agli aspetti relazionali sono comuni alle due categorie.

BIBLIOGRAFIA

Brentari E., Golia S. (200) "Measuring job satisfaction in the social service sector with the Rasch model", *Journal of Applied Measurement*, 9, 45-46.

Cnaan, R.A., and Amroffell, L. (1994) "Mapping Volunteer Activity", *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 23, pp. 335-351.

Depedri S. (2007) "Livelli di soddisfazione e fedeltà dei lavoratori", *Impresa Sociale*, luglio-settembre, 193-210.

Day, K. M., and Devlin, R. A. (1996) "Volunteering and Crowding Out: Canadian Econometric Evidence", *Canadian Journal of Economics*, XXXIX, pp 37-53.

Freeman, R. (1997) "Working for Nothing: The Supply of Volunteer Labor", *Journal of Labor Economics*, 15, pp. 140-166.

Manisera M. (2007) "Il profilo socio-demografico dei lavoratori", *Impresa Sociale*, luglio-settembre, 107-123.

Marino D., Michelutti M., Schenkel M. (2003) “Soddisfazione, atteggiamenti e motivazioni dei volontari”, in Borzaga C. e Musella M. (a cura di) *Produttività ed efficienza nelle organizzazioni nonprofit*, Trento, Edizioni 31, 351-384.

Menchik, P., and Weisbrod, B. A. (1987) "Volunteer Labor Supply", *Journal of Public Economics*, 32, pp. 159-183.

Michelutti M., Schenkel M. (2007) “The Satisfaction of Volunteers and Paid Workers. Some empirical evidence”, *Journal for Perspectives of Economic Political and Social Integration*, 23, 89-111.

Michelutti M., Schenkel M. (2008) “Working for nothing and being happy. The determinants of the satisfaction of volunteers and paid workers”.