



## TASTIERE EMPATICHE

H2-Refinement

# IL NOSTRO TEAM

**ANNA CORDIOLI**

**LORETO DEL VECCHIO**

**TASNEM EL KOUSH**

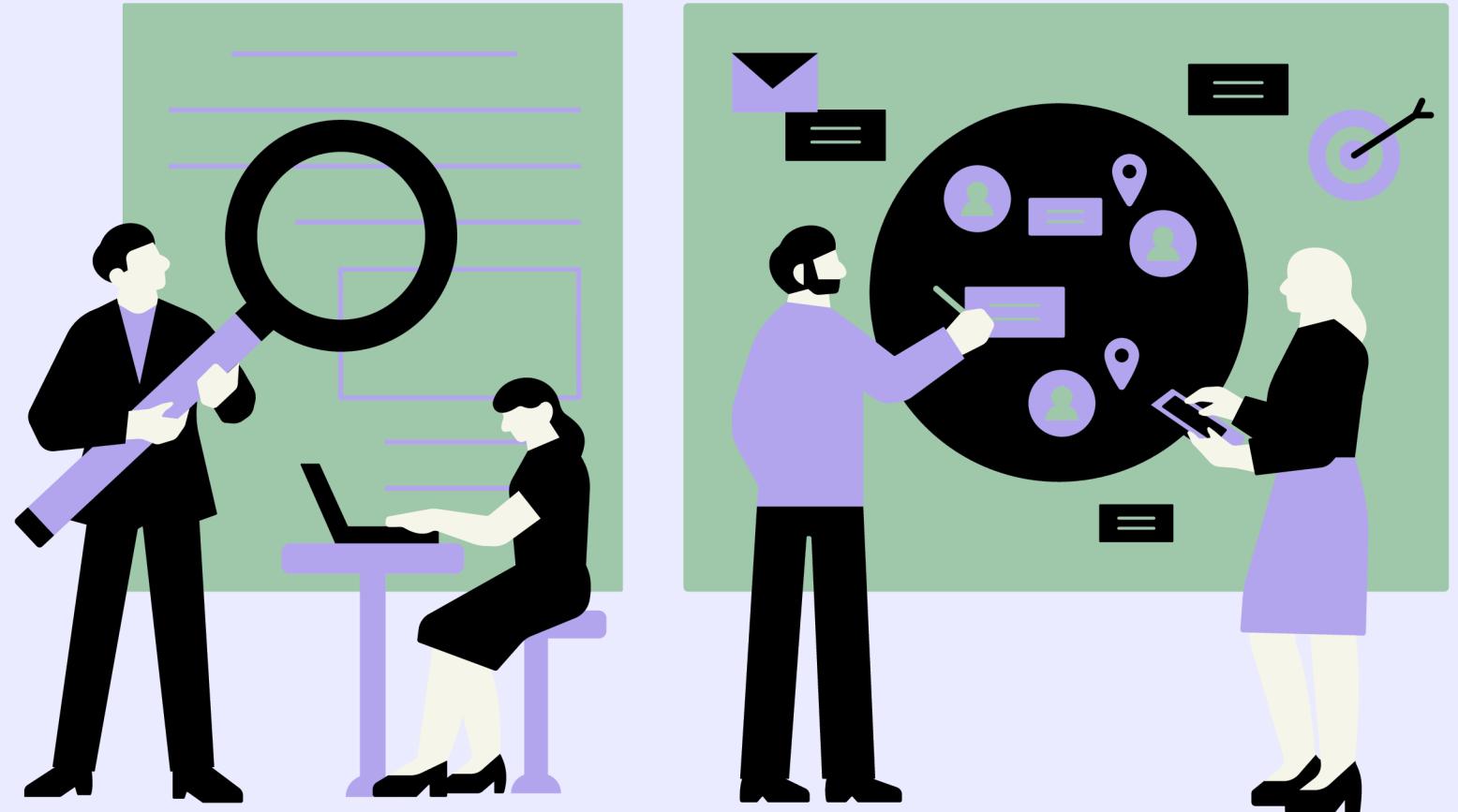
**VALERIO ILARDI**

**GABRIELE CRIMELLA**

**ERICA DONNO**

**DAVIDE FACCINI**

# FOCUS GROUP



- **METODOLOGIA**
- **ANALISI TEMATICA**

# FOCUS GROUP 1

## PERCHE'?

Il target di giovani tra i 18 e i 30 anni si è rivelato adatto. Nelle prime interviste con non volontari, pensavamo che i nostri utenti target fossero ragazzi non sensibilizzati al volontariato. Abbiamo poi capito che era più efficace rivolgersi a giovani interessati, ma con difficoltà a reperire informazioni o ad impegnarsi a lungo termine. Abbiamo quindi condotto un focus group con loro per approfondire le loro esigenze.

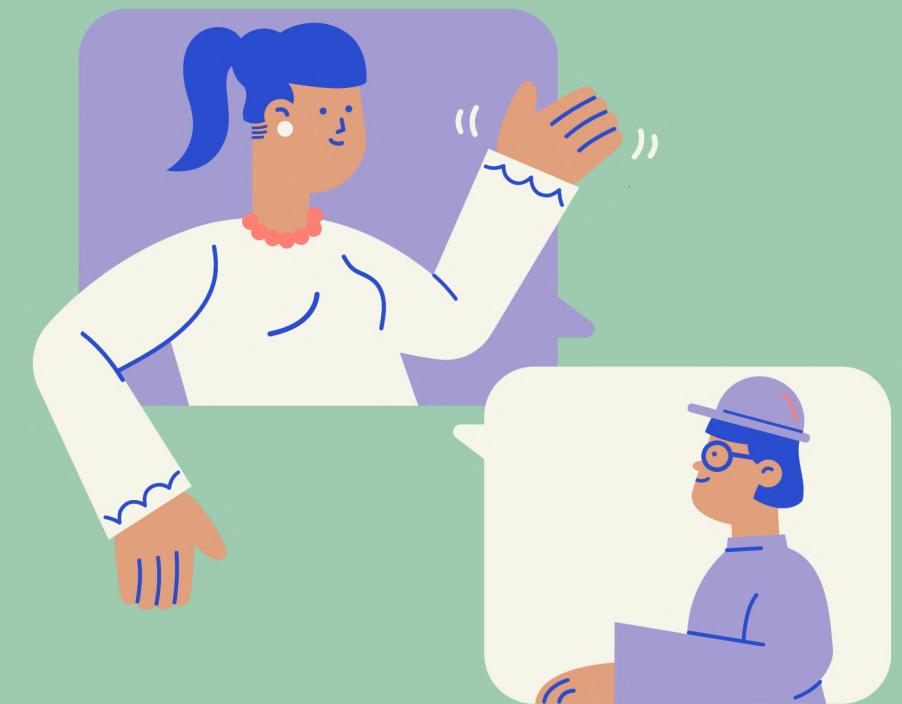


## COME?

Il focus group è stato condotto da tre membri del gruppo: uno si è occupato di porre le domande e facilitare la conversazione tra gli intervistati mentre gli altri due si occupavano della registrazione e gli appunti sull'incontro.

## DOVE?

Abbiamo svolto questo focus group al Politecnico di Milano, dove studiano i partecipanti. Stare in un ambiente conosciuto ci ha permesso di metterli a loro agio.



# FOCUS GROUP 1: I PARTECIPANTI

## UTENTI IMMEDIATI

- Possibili utilizzatori finali del servizio poichè sono interessati al volontariato ma con difficoltà a partecipare per vari motivi.



## UTENTE ESTREMO NEGATIVO

- Non avendo mai partecipato al volontariato e non essendo sensibilizzato sul tema è stato in grado di mettere in evidenza un punto di vista diverso.



# LE DOMANDE ?

- **Che cosa vi viene in mente quando pensate al volontariato?**
- **Per chi ha fatto volontariato: qual è stato il motivo principale per cui hai iniziato?**
- **Per chi non l'ha mai fatto: cosa ti ha fermato dal provare?**
- **Che ruolo gioca il tempo libero e la flessibilità nel considerare o fare volontariato?**
- **Quali sarebbero le caratteristiche ideali di un'attività di volontariato per voi?**
- **Come vi sentireste se faceste volontariato: cosa vi piacerebbe ottenere da questa esperienza?**
- **Cosa vi trattiene di più dal fare volontariato?**
- **In che modo il volontariato potrebbe essere reso più accessibile?**

# FOCUS GROUP 2 + CONTEXTUAL INQUIRY

## PERCHE'?

Nel nostro primo round di interviste abbiamo evidenziato un iniziale disinteresse per il volontariato. Abbiamo parlato con un volontario di Handicap Su La Testa, il quale ci ha riferito che l'associazione contava quasi più volontari che utenti, dimostrando la loro capacità di attrarre giovani superando diverse barriere. Incuriositi, tre membri del team hanno partecipato a un'attività dell'associazione e successivamente hanno intervistato i volontari, raccogliendo spunti utili per capire le strategie vincenti di coinvolgimento.



## COME?

Il focus group è stato condotto da tre membri del gruppo: uno si è occupato di porre le domande e facilitare la conversazione tra gli intervistati mentre gli altri due si occupavano della registrazione e degli appunti sull'incontro.

## DOVE?

Abbiamo svolto questo focus group + contextual inquiry nella palestra dove i volontari svolgono le loro attività con frequenza settimanale.



# COME FACILITARE IL COINVOLGIMENTO DEI GIOVANI NEL VOLONTARIATO?



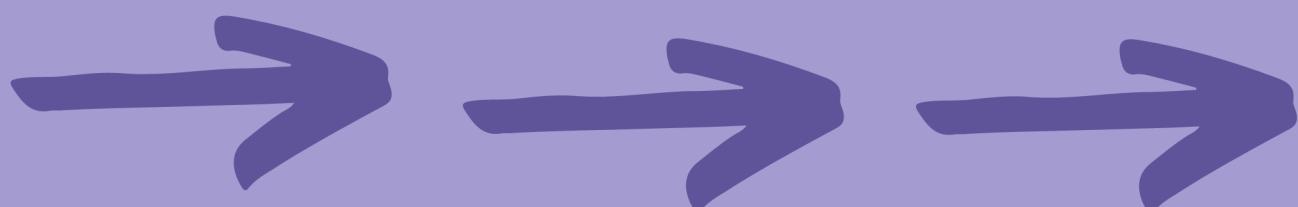
Dai focus group sono emersi temi simili a quelli individuati durante la fase di needfinding, permettendoci di confermarli o di approfondirli ulteriormente:

- 1 Sensibilizzazione
- 2 Convinzioni sul volontariato
- 3 Flessibilità
- 4 Esperienze e opportunità per il volontario
- 5 Arricchimento Personale
- 6 Visibilità
- 7 Interazione con le associazioni

# SENSIBILIZZAZIONE

Problema emerso nel  
focus group

“  
**Il problema è della  
società e della sua  
concezione del tempo.  
Fare volontariato  
suona male perché può  
essere visto come un  
modo per non  
concentrarsi sui soldi.**  
”



Soluzione proposta dai  
volontari

“  
**Sarebbe bello se chi  
non fa volontariato  
potesse  
sperimentare quello  
che facciamo, non  
siamo dei martiri, è  
divertente.**  
”

# CONVINZIONI SUL VOLONTARIATO

Nella fase di needfinding, avevamo trovato che i giovani si sentivano vincolati ad entrare nel volontariato, dando priorità ai propri interessi personali e temendo di uscire dalla loro comfort zone. I focus group hanno ampliato questo tema, rivelando come preconcetti sociali e generazionali influenzino le loro convinzioni sul volontariato. Nei focus group, i volontari hanno condiviso le percezioni dei giovani, evidenziando come questi vedano il volontariato.

## Stereotipi sul volontariato come sacrificio

Molti percepiscono il volontariato come un atto di sacrificio estremo, per questo preferiscono non entrare in quel mondo

## Percezione iniziale del volontariato come non ripagante

Senza un'esperienza diretta, molti credono che il volontariato non offra gratificazioni personali o professionali



“Se non conosci questa realtà pensi sia una cosa per niente ripagante, invece quando ci sei dentro ti accorgi che non è così.”

“Se parli di volontariato sembra che sei un martire o un fenomeno, o qualcuno che deve espiare i suoi peccati Il volontariato non è un sacrificio o una missione pesante, ma una scoperta continua di connessioni e gratificazioni personali”



# FLESSIBILITÀ

Dai focus group è emerso che i volontari hanno trovato soluzioni per adattarsi a orari rigidi. Sia volontari che non volontari hanno proposto opzioni più flessibili, come il volontariato a distanza e orari personalizzabili, per migliorare il coinvolgimento.

“Noi abbiamo un gruppo per scambi e sostituzioni in cui cerchiamo di coprire tutti i gruppi e gli orari che rimarrebbero scoperti”

“Si può trovare flessibilità nelle attività di volontariato creative e manuali, per esempio io ho fatto le maglie all'uncinetto per bambini prematuri”

“Sarei interessato a partecipare a iniziative di volontariato serali, anche online, che richiedano un impegno contenuto”

“Sarebbe comodo avere un elenco di attività disponibili per ottenere informazioni riguardo attività, orari, tipo di impegno”



# ESPERIENZE E OPPORTUNITÀ PER IL VOLONTARIO

I focus group hanno confermato che il volontariato non è solo aiutare gli altri: è crescere, creare legami e sviluppare nuove competenze in un ambiente inclusivo e solidale

## Sviluppo personale e formazione

Il volontariato permette di acquisire competenze legate ai propri studi o interessi

## Creazione di legami e comunità

Il volontariato crea un forte senso di comunità, dove l'empatia e il supporto reciproco sono centrali

## Esperienza di gruppo e inclusività

Il volontariato è un'esperienza inclusiva dove tutti, indipendentemente dall'età o dall'esperienza, vengono trattati con rispetto e uguaglianza



# ARRICCHIMENTO PERSONALE

Il refinement di questo tema è stato affrontato maggiormente nel focus group con i volontari di “Handicap su la testa”, associazione che propone attività sportive per ragazzi disabili (da loro chiamati “*regaz*”). Qui, infatti, l’arricchimento personale è stato sottolineato tramite l’idea di trattare i ragazzi con disabilità come amici e non vederli come un problema, cosa difficile nella società di oggi.

“La cosa bella della nostra attività è la parità, essere totalmente privi di definizioni, trattiamo i *regaz* come amici. Io non voglio che loro siano trattati come bambini, parlare con loro è come stare con voi.”



“Non lo vedo quasi più come un volontariato, sento che è qualcosa che mi torna molto indietro. Conosci i *regaz*, conosci delle persone e passi del tempo con loro. E’ appagante quando si ricordano il tuo nome e sono contenti di vederti, mi rendono felici.”

“Sto dando umanità ad una persona che viene deumanizzata fuori, gli sto ridando la sua dignità. Noi trattiamo i *regaz* come se fossero normali quando spesso la società li vive come un problema.”

# VISIBILITÀ

La visibilità delle associazioni è un ostacolo alla partecipazione, ma è anche una chiave per coinvolgere i giovani. Dai focus group condotti sono emerse le seguenti problematiche:



## DIFFICOLTA' NEL TROVARE INFORMAZIONI E ATTIVITÀ DI INTERESSE

"Ho fatto molta fatica a reperire informazioni e a trovare un'associazione che facesse le attività che volevo"



## SCARSO IMPATTO DELLE INIZIATIVE NELLE SCUOLE

"Siamo andati al liceo e ne abbiamo presi 3 su 90, l'associazione è in difficoltà perché abbiamo pochi utenti e pochi volontari"



## VOLONTARIATO PERCEPITO COME OBBLIGO QUANDO VIENE PROMOSSO NELLE SCUOLE

"Molti studenti partecipano solo per completare le ore richieste per PCTO, senza un vero interesse, se invece ci fossero iniziative periodiche durante l'orario scolastico si possono coinvolgere più persone"



## MANCANZA DI VISIBILITA' ONLINE E NEL TERRITORIO

"È accessibile ma non troppo conosciuto, il sistema funziona sul mantenere una persona nel volontariato ma non abbastanza incentivato inizialmente, inoltre si fa molto affidamento sul passaparola"

## Le seguenti soluzioni sono state proposte dagli intervistati per aumentare la visibilità:

Migliorare la promozione sui social media

Potenziare la presenza delle associazioni sui social per raggiungere i giovani in modo più mirato

Creare più opportunità di prova diretta

Offrire eventi o esperienze per fare un primo contatto con il volontariato, questo potrebbe aiutare maggiormente il coinvolgimento di tutti

Rafforzare la collaborazione con le scuole

Coinvolgere gli studenti nelle scuole con iniziative che vanno oltre il PCTO, magari proponendo attività periodiche durante l'orario scolastico

Rafforzare la visibilità a livello locale

Creare campagne pubblicitarie sul territorio per aumentare la visibilità delle attività anche a livello locale

“Secondo me per attrarre i giovani bisogna farli provare, la vedono come una realtà lontana ma standoci dentro si innamoreranno! Poi oggi i giovani sono sui social, bisognerebbe comunicare di più anche lì, far sapere cosa facciamo e renderlo più visibile a tutti.”



“Si potrebbero organizzare eventi locali in cui le associazioni si presentano alla comunità. Se tutti vedessero cosa facciamo, potremmo coinvolgere più persone, non solo passaparola.”



# INTERAZIONE CON LE ASSOCIAZIONI

**“E’ importante creare  
una rete di  
associazioni per  
potersi aiutare.”**

**“Tutti i problemi si  
possono risolvere  
venendosi incontro,  
cercando di capire  
l’altro.”**

**“Anche se ci possono  
essere difficoltà a  
comunicare con alcuni  
membri  
dell’associazione, c’è  
sempre qualcosa che  
ci lega.”**



# BRAINSTORMING

1

Discussione dei  
bisogni degli utenti

2

Selezionare i bisogni  
su cui concentrare  
l'attenzione

3

Definizione delle  
personas

4

Organizzazione  
brainstorming  
successivo



# Votazione dei bisogni:

**1. Visibilità**

**2. Coinvolgimento -**  
**Riunire più persone**  
**per aiutare insieme,**  
**l'attività deve essere**  
**piacevole e leggera**

**3. Flessibilità - orario**  
**modificabile e**  
**flessibilità degli**  
**impegni, riduzione**  
**della rigidità (pur**  
**mantenendo un**  
**minimo di impegno)**

**Davide**

**1. Credo che i ragazzi**  
**abbiano bisogno di provare**  
**su di loro quanto sia bello ed**  
**appagante fare volontariato**  
**e, soprattutto, quanto sia**  
**bello conoscere delle**  
**persone con cui fare del**  
**bene.**

**2. E' importante stare in una**  
**associazione che sia**  
**disponibile e non troppo**  
**"chiusa", non ha senso**  
**essere iper rigidi. Sarebbe**  
**bello se potesse passare il**  
**conceito che per fare**  
**volontariato ci può volere**  
**anche il minimo sforzo e il**  
**minimo impegno, ma anche**  
**solo quella mezz'ora che**  
**dedichiamo a qualcuno può**  
**fare tanto.**

**Anna**

**1. Manca una fonte**  
**centralizzata che permette**  
**ai giovani di avere**  
**informazioni chiare e**  
**accessibili su dove trovare**  
**opportunità di volontariato,**  
**come funzionano le attività,**  
**come iscriversi ecc.**

**2. Maggior riconoscimento**  
**per i volontari**

**3. È fondamentale trovare**  
**soluzioni che garantiscono**  
**flessibilità e permettano ai**  
**giovani di adattare il**  
**volontariato alla loro**  
**disponibilità, perchè i**  
**giovani spesso finiscono per**  
**abbandonare il volontariato**  
**o rinunciano a iscriversi.**

**Tasnem**

**1. mancanza di coinvolgimento dei**  
**giovani in iniziative di volontariato**  
**("giovani che non vogliono**  
**impegnarsi").**

**2. pochi volontari coinvolti nelle varie**  
**associazioni, difficoltà quindi di**  
**effettuare dei turni di lavoro in**  
**quanto la forza umana in gioco è poca**

**3. possibilità per i "non volontari" nel**  
**poter scegliere le attività di**  
**volontariato che meglio rispecchiano**  
**i loro interessi**

**4. possibilità di far volontariato a**  
**distanza per poter mettere in opera le**  
**proprie attitudini informatiche**  
**(creazione volantini e gestione**  
**account social dell'associazione di**  
**volontariato)**

**Gabriele**

**1. Necessità di pubblicizzare - i giovani interessati non hanno una fonte dove trovare informazioni sulle attività che vengono svolte nella loro zona.**

**2. Esperienze e opportunità per il volontario - per riuscire ad attrarre i giovani bisogna fare diventare la loro ora di volontariato settimanale un momento in cui si divertono con i loro amici. i giovani trovano sempre il tempo per uscire a divertirsi!**

**3. Flessibilità/Vincoli Personalini - spesso anche i ragazzi interessati vedono l'impegno costante come un vincolo specialmente se sono studenti/lavoratori. Servirebbe un modo per avvicinarli al volontariato facendolo sembrare una cosa meno impegnativa e irraggiungibile.**

#### **Non volontari:**

**1-Visibilità: Capire quali associazioni hanno bisogno sul territorio**

#### **2- Coinvolgimento:**

**Spesso i ragazzi hanno bisogno di una “spinta” per iniziare un’attività di questo tipo**

**3- Flessibilità: Molto spesso i ragazzi non hanno molto tempo da dedicare ad attività di volontariato, un impegno flessibile potrebbe risolvere.**

#### **Volontari:**

**1- Riconoscimento: Maggiore riconoscimento da parte delle associazioni (non necessariamente monetario)**

#### **Associazioni:**

#### **1- Visibilità:**

**Le associazioni hanno bisogno di un metodo più semplice ed efficacie per farsi vedere dal pubblico**

#### **2- Personale ricorrente:**

**Per le associazioni è scomodo avere tante persone che vanno e vengono, tante persone che vengono per poco tempo durante la settimana potrebbe essere una soluzione**

**Valerio**

**Erica**

**1. Manca un modo tramite cui si può sensibilizzare gli utenti che non hanno mai avuto modo di avere a che fare con il volontariato ma che vorrebbero iniziare. Nella fattispecie i ragazzi non capiscono che fare volontariato non è un qualcosa che ti ritorna un benefit materiale, ma un arricchimento personale e la consapevolezza di aver aiutato l’altro.**

**2. non sono sufficienti le attuali pubblicità da parte delle associazioni, molti utenti non riescono a trovarne una**

**3. manca sincronizzazione tra utenti e attività di volontariato, spesso tali attività richiedono troppo tempo o comunque periodi di lavoro in cui gli utenti non dono a disposizione**

**4.eccessiva burocratizzazione, da snellire**

**5.manca un qualcosa che indichi ai ragazzi quali azioni svolgeranno già dall’annuncio dell’attività, così da poter capire se è un’attività per loro o meno**

**Loreto**

# **Selezione dei bisogni più significativi**



**Visibilità**  
**Esperienze, opportunità e arricchimento**  
**Flessibilità**  
**Sensibilizzazione**

# PERSONAS E SCENARI



## Carlo Locatelli

**ragazzo impegnato**

22 anni

Studente lavoratore

Fidanzato con Ettore da 1 anno

## Bio

Nato e cresciuto a Milano, Carlo è attualmente al terzo anno di Ingegneria Informatica e sta svolgendo un internship presso Accenture come Ingegnere del Software. È molto impegnato sia con il lavoro che con gli studi, poiché desidera ottenere buoni voti per garantirsi un'assunzione al termine della laurea. A causa dei suoi impegni, ha poco tempo libero, tanto che il suo ragazzo si lamenta della difficoltà di vedersi spesso. Durante il liceo, Carlo ha partecipato a diverse iniziative di volontariato con ragazzi disabili, un'esperienza che ha apprezzato molto, ma non è riuscito a continuare il suo impegno una volta entrato all'università.

## Motivations

- Stare a contatto con altre persone
- Aiutare il prossimo
- Divertirsi

## Frustrations

- Vorrebbe non aver mai smesso con il volontariato ma non gli è stato possibile visto i tanti impegni presi
- Non ha la macchina e non può raggiungere delle associazioni che anche se interessanti sono in periferia e non connesse bene.
- Non sa come mettersi in contatto con associazioni che richiedono poca disponibilità.

## Needs & expectations

- Necessità di orari flessibili per conciliare lo studio e il lavoro.
- Preferenza per un'associazione vicina a casa o facilmente raggiungibile con i mezzi pubblici.
- Desiderio di poter contribuire anche a distanza, con la possibilità di gestire l'impegno in base ai propri ritmi.
- Aspettativa di trovare un gruppo accogliente, con persone simpatiche e altruiste.
- Interesse nel ristabilire un legame diretto con gli utenti dell'associazione.

**approccio analitico**

**personalità estroversa**

**poco tempo libero**

## PERSONAS E SCENARI



### Carlo Locatelli

**ragazzo impegnato**

22 anni

Studente lavoratore

Fidanzato con Ettore da 1 anno

## Scenario

La giornata di Carlo inizia sempre con la stessa routine: sveglia presto e diretto all'università. Dopo le lezioni, si reca al lavoro, ma la sua stanchezza svanisce al pensiero che, alla fine della giornata, riunirà il suo gruppo del liceo. Durante una chiacchierata, il suo amico Andrea gli rivela una notizia emozionante: è diventato responsabile di "Handicap Su La Testa", l'associazione per cui facevano volontariato insieme. Andrea gli racconta che uno degli utenti chiede ancora di lui, suscitando in Carlo un dolce ricordo.

Tornando a casa, Carlo riflette sul legame speciale che aveva costruito con gli utenti e sulla gioia di poter regalare loro momenti felici. Tuttavia, il suo recente trasferimento in un altro quartiere ha reso difficile per lui partecipare all'associazione, soprattutto perché non ha una macchina. Sebbene desideri ardente continuare a fare la differenza nella vita di quelle persone, potrebbe solo aiutare da lontano. Non conosce le opportunità nella sua nuova area e teme che cercarle sia inutile, dato che non potrebbe impegnarsi con costanza.

Mentre Carlo riflette sulla possibilità di continuare a fare volontariato, un'idea gli illumina la mente: decide di contattare Andrea per proporgli di aiutare l'associazione in modo diverso, contribuendo da remoto con competenze digitali che ha acquisito durante il tirocinio. Potrebbe gestire la comunicazione online dell'associazione o sviluppare strumenti che facilitino il lavoro dei volontari. Andrea accoglie la proposta con entusiasmo, felice di avere Carlo di nuovo coinvolto, anche se a distanza.

# PERSONAS E SCENARI



## Elena Rossi

capo associazione

52 anni

Mediatrice sociale

Capo dell'associazione  
“Rifugio Solidale”

Sposata con due figli (17 e 21 anni)

## Bio

Elena è cresciuta in una piccola città, in una famiglia modesta. Si è laureata in Scienze Politiche, lavora come mediatrice sociale per un'organizzazione no-profit, concentrando sulla tutela dei diritti delle persone senza fissa dimora. La sua esperienza diretta con le difficoltà quotidiane di chi vive in strada l'ha portata, circa 15 anni fa, a fondare "Rifugio Solidale", un'associazione attiva nel sostegno ai senzatetto e alle persone in situazioni di estrema povertà.

## Motivations

- Solidarietà
- Senso di giustizia
- Empatia

## Frustrations

- Non riesce a dedicarsi pienamente all'attività a causa del lavoro e della famiglia.
- Non capisce come sia possibile che i suoi figli e gli altri ragazzi non siano sensibilizzati.
- Non riesce ad usare i social a per condividere gli eventi organizzati, non sa come rendere più visibile l'associazione.

## Needs & expectations

- Necessità di raccogliere fondi per garantire la continuità dei progetti dell'associazione.
- Vorrebbe sviluppare collaborazioni con altre realtà per ampliare l'impatto del suo lavoro.
- Si aspetta di ottenere più visibilità e sensibilizzazione sui diritti delle persone senza fissa dimora e sulla povertà.
- Vorrebbe più coinvolgimento dei giovani nella sua associazione e di volontari in generale.

approccio creativo

personalità estroversa

poco tempo libero

## PERSONAS E SCENARI



# Elena Rossi

**Capo associazione**

**52 anni**

**Mediatrice sociale**

**Capo dell'associazione  
“Rifugio Solidale”**

**Sposata con due figli (17 e 21 anni)**

## Scenario

In una giornata tipo, Elena inizia la mattina controllando le email dell'associazione, per poi dirigersi al lavoro. Stasera ha in programma un incontro con un gruppo di imprenditori per presentare i progetti in corso e cercare nuovi finanziamenti, ma la sua mente è occupata anche dalle scadenze familiari, dovendo coordinare le attività dei suoi due figli. Dopo l'incontro, si confronta con i volontari e i membri senior su come migliorare la sensibilizzazione dei giovani. Nonostante i suoi sforzi, la frustrazione di non riuscire a coinvolgere più giovani nel volontariato la attanaglia: le sue campagne sui social media sembrano non avere l'impatto desiderato, e non riesce a capire come aumentare il numero dei follower sulla loro pagina di Instagram. Inoltre si sente sopraffatta perché ha avuto un litigio con il figlio minore perché non è interessato ad entrare nell'associazione e preferisce uscire con gli amici. Con il figlio maggiore ha già perso la speranza perché è occupato tra università e sport.

Elena si rende conto che la chiave per rendere i social più efficaci è delegare la gestione a chi ha dimestichezza con il linguaggio dei giovani. Coinvolge un gruppo di studenti universitari, incluso il figlio maggiore, proponendo loro di creare contenuti che mostrino il lato umano del volontariato, con testimonianze e video brevi e dinamici. I follower iniziano a crescere, e i post raggiungono un pubblico più ampio.

Una sera, mentre rientra a casa, trova il figlio minore intento a parlare con il fratello di un evento in programma al Rifugio Solidale. Senza che lei dica nulla, il figlio minore accenna a una possibile partecipazione, incuriosito dai racconti. Elena sorride, sentendo di aver aperto una porta: il suo impegno per il bene degli altri sta finalmente toccando anche la sua famiglia.

# PERSONAS E SCENARI



## Barbara Borrelli

ragazza non  
sensibilizzata  
al volontariato

22 anni

studentessa fuorisede di Economia  
nel tempo libero guarda  
documentari

## Bio

Barbara è una studentessa di Economia appena trasferita in città a Milano. Essendo la prima volta che si approccia a una grande città, vorrebbe conoscere meglio le opportunità che le sono offerte e fare amicizia con dei suoi coetanei, magari svolgendo attività che possano arricchire la sua persona. Purtroppo non ha mai svolto alcuna attività al di fuori dell'università o della scuola, per cui ha paura di imbarcarsi in una nuova avventura che potrebbe poi non soddisfarla. A lei piace molto avere cura dei bambini e delle persone malate, ed è una persona estroversa ma timorosa verso questo nuovo contesto così grande. Le piacerebbe trovare un modo per poter conoscere meglio il nuovo ambiente, fare amicizia e occupare il suo tempo libero.

## Motivations

- Esperienze formative
- Arricchimento personale
- Occupare il tempo libero
- Entrare a contatto con nuove realtà
- Fare rete
- Conoscere la città e vivere di più il quartiere

## Needs & expectations

- Possibilità di adattare il proprio tempo libero ad ulteriori attività oltre le lezioni universitarie
- Trovare un'attività che possa arricchirla dal punto di vista personale, stimolando i suoi interessi verso determinate realtà
- Conoscere persone della sua stessa età e che abbiano i suoi stessi interessi

## Frustrations

- Essere timorosa di sentirsi fuori luogo
- Non conoscere altri coetanei
- Non avere alcuna idea sulle opportunità che il luogo in cui vive le offre
- Temere di impegnarsi in qualcosa che poi non la soddisfi o comunque non le piaccia fare.

approccio creativo

personalità ambiversa

poco tempo libero

# PERSONAS E SCENARI



## Barbara Borrelli

ragazza non  
sensibilizzata  
al volontariato

22 anni

studentessa fuorisede di Economia  
nel tempo libero guarda  
documentari

### Primo scenario

Barbara si iscrive a un seminario universitario dedicato a progetti di sviluppo economico per la comunità. Durante l'evento, i relatori discutono del potenziale del volontariato nell'ambito delle organizzazioni locali per utenti fragili. Una proposta cattura la sua attenzione: sviluppare strumenti educativi per bambini. Barbara è incuriosita dall'idea di lavorare su qualcosa di creativo, ma si preoccupa perché non vorrebbe iniziare un percorso senza la sicurezza che possa piacerle al 100%: la sua più grande paura è doversi tirare indietro dopo essersi presa una responsabilità. Questo pensiero la frena, tuttavia, vorrebbe esplorare questo ambito, soprattutto se riuscisse a trovare un'attività che le permetta di sperimentare prima di impegnarsi e comprendere quale valore potrebbe dare a eventuali attività di volontariato. Inoltre, desidera incontrare altre persone con cui condividere questa esperienza e fare amicizia, ma non sa come iniziare. L'ideale per lei sarebbe trovare un'attività tramite cui poter toccare con mano come avviene l'assistenza di bambini o utenti deboli, così da poter avere la giusta motivazione e la sicurezza di fare qualcosa che possa piacerle. Barbara si immagina coinvolta in progetti collaborativi con altri ragazzi, che le permettano di interagire con diverse realtà e costruire nuove amicizie e conoscere nuove opportunità, arricchendo il proprio bagaglio personale e avendo una visione della vita differente, così da poter apprezzare le piccole cose di tutti i giorni, bisogna però avere una spinta iniziale che possa tranquillizzarla dai suoi timori e farla cominciare con serenità.

Grazie al consiglio di un compagno, Barbara partecipa a un open day organizzato da un'associazione per bambini. L'esperienza la conquista: osserva senza impegno, vede l'impatto positivo e si sente subito a suo agio. Un membro dell'associazione le spiega che può iniziare gradualmente, adattando il proprio contributo senza aspettative rigide. Questo rassicura Barbara, che supera così la paura di doversi tirare indietro. Decide di proporsi come volontaria per alcuni incontri, stringendo nuove amicizie e trovando nel volontariato una parte preziosa della sua nuova vita a Milano.

## PERSONAS E SCENARI



### Barbara Borrelli

ragazza non  
sensibilizzata  
al volontariato

22 anni

studentessa fuorisede di Economia  
nel tempo libero guarda  
documentari

### Secondo scenario

Barbara, appena arrivata a Milano, si sente travolta dal ritmo frenetico della città e dalla quantità di opportunità, che però le sembrano tutte fuori dalla sua portata. Un giorno, mentre cammina nel suo nuovo quartiere, nota un centro di aggregazione giovanile che promuove attività sociali e culturali. Spinta dalla voglia di integrarsi e di trovare un modo per occupare il suo tempo libero, entra per informarsi. Tuttavia, le attività proposte sembrano tutte richiedere competenze e passioni che lei non possiede, per cui esce delusa.

Nuova in città e senza una rete di amici, Barbara si sente smarrita. Vorrebbe fare qualcosa di significativo per entrare in contatto con persone della sua età, ma teme di non riuscire a trovare un'attività che si adatti ai suoi interessi. Mentre pensa a tutte queste opzioni, si rende conto di quanto sia difficile trovare esattamente ciò che cerca, un'attività che la faccia sentire utile e che possa sfruttare al meglio le sue capacità e i suoi interessi, arricchendola e, perché no, migliorando le sue capacità.

Determinata a integrarsi e superare le sue frustrazioni, Barbara trova online un programma di volontariato in un centro per famiglie, dove può occuparsi dell'accoglienza e dell'intrattenimento per bambini, un'attività vicina ai suoi interessi. Durante un incontro informativo, conosce altri giovani che condividono le sue stesse incertezze e paure. L'ambiente accogliente le permette di superare la sensazione di sentirsi fuori luogo.

Dopo alcune settimane, Barbara non solo si sente più sicura, ma inizia a stringere amicizie con altri volontari, esplorando insieme il quartiere e la città. Questo percorso le consente di trasformare il tempo libero in un'occasione di arricchimento e di scoprire opportunità che non pensava fossero alla sua portata.

# BRAINSTORMING SOLUZIONI

Per fare Brainstorming sulle soluzioni, e decidere quelle che più calzano le esigenze sorte dalle analisi fatte, abbiamo seguito il seguente flusso di lavoro:

- 1** **Raccolta delle idee:** ogni partecipante scrive le proprie idee su post-it separati, in modo da facilitare la raccolta di soluzioni senza influenze reciproche, i post-it sono stati raggruppati per tema;
- 2** **Discussione:** Per ciascun tema è stata poi avviata una discussione per elencarne aspetti positivi e negativi
- 3** **Votazione dei temi migliori:** ogni partecipante ha votato i temi che riteneva più adatti, in modo da identificare le idee con più consensi.



# BRAINSTORMING SOLUZIONI

Abbiamo deciso di focalizzare la nostra indagine su 4 bisogni principali, scegliendo i temi che più accomunavano i dati raccolti

**VISIBILITÀ**

**FLESSIBILITÀ**

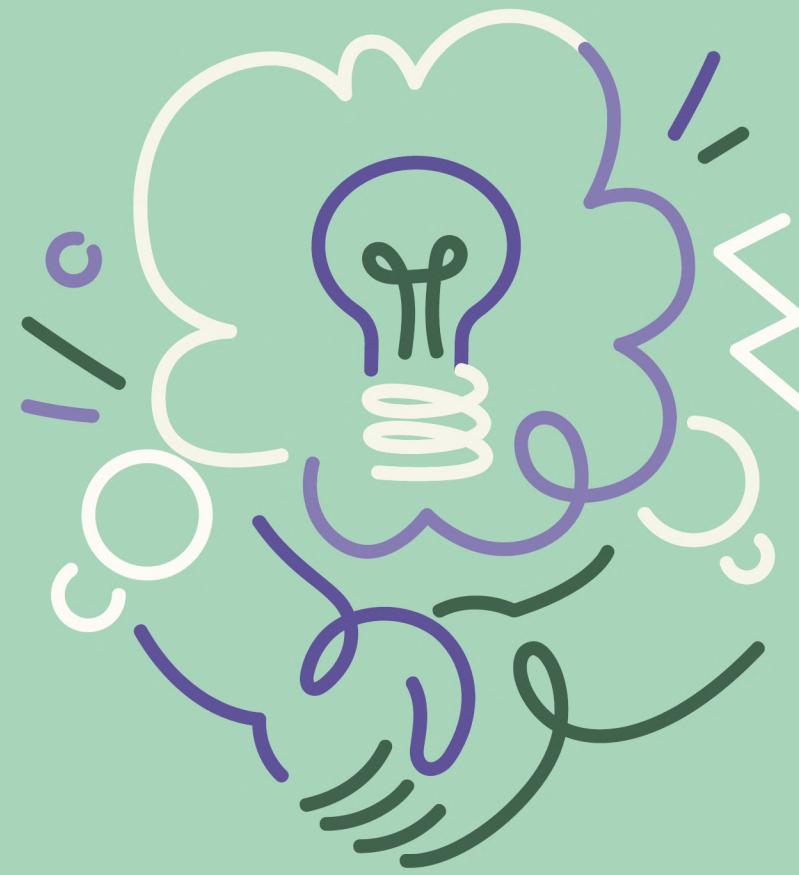
**ESPERIENZE, OPPORTUNITÀ**

**SENSIBILIZZAZIONE**



Mostreremo il flusso completo esclusivamente per il primo bisogno. Per i restanti tre seguono slides riassuntive del processo di scelta, frutto di una discussione on-line tra i membri del gruppo.

# BRAINSTORMING SOLUZIONI: VISIBILITÀ



## RACCOLTA DELLE IDEE

### VETRINA

"vetrina" per associazioni che possa essere un app o un sito  
valerio.lardì

spazio vetrina in cui le associazioni possono mettersi in mostra, inserendo le singole attività svolte attraverso foto, video e brevi didascalie  
gabriele.crimella

creare una vetrina per le associazioni in cui mettere le attività proposte, per ogni evento dovrebbe esserci il numero di volontari richiesti, il tipo di attività...  
anna.cordioli

comunicare all'utente già in partenza il tipo di attività che si andrà a fare e quali competenze sono richieste  
Loreto Del Vecchio

descrivere i luoghi e le modalità: in presenza/online  
Loreto Del Vecchio

creare una vetrina in cui le associazioni, condividono tutte le informazioni sulla propria attività, i progetti, e come i giovani si possono iscrivere/partecipare.  
tasnem.elkoush

### COLLEGAMENTO CON CANALI ESISTENTI

Avere un generazione automatica (AI) di post per canali social che possono essere postati una volta collegati gli account in modo non doverlo far fare a quelli delle associazioni che potrebbero avere difficoltà.  
erica

Pubblicazione su social (Facebook, Instagram...)  
Davide

Chiedere ai volontari di iscriversi alle pagine social quando partecipano alle attività con un link diretto ai canali social in modo da aumentare i follower.  
erica

Quando viene creato un evento di volontariato ricordare all'associazione che lo sta postando di creare una posizione per un volontario che faccia content creation in modo da avere contenuti più virali/fatti meglio.  
erica

campagne di sensibilizzazione da usare anche come campagna social  
valerio.lardì

utilizzo dei social per entrare in contatto coi "non volontari" non inseriti nel nostro sistema  
gabriele.crimella

Usare i social per promuovere le attività dell'associazione, con i volontari che condividono le loro esperienze tramite post o storie, ricevendo in cambio badge digitali, sconti o punti per partecipare a eventi speciali.  
tasnem.elkoush

### INTERAZIONE ON-LINE

Avere la possibilità di commentare gli eventi e le associazioni.  
erica

Chat/Chiamata tra possibili utenti e associazioni  
Davide

Avere delle chat che permettono di comunicare con le associazioni.  
erica

implementare un bot interattivo che risponde in tempo reale alle domande dei volontari, fornisce informazioni sugli eventi, suggerisce opportunità in base agli interessi  
tasnem.elkoush

### INCONTRI NELLE SCUOLE

Incontri nelle scuole medie/superiori  
Davide

invitare membri del volontariato alle assemblee al liceo  
anna.cordioli

Organizzare giornate di volontariato scolastico periodiche, in cui gli studenti, invece di ascoltare solo presentazioni, partecipano attivamente a piccoli progetti di volontariato  
tasnem.elkoush

### REMINDER

Mandare delle notifiche / reminder su eventi in zona in modo da non dover neanche aprire il servizio.  
erica

condividere storie e esperienze di volontariato raccontate dai volontari stessi tramite brevi testi, foto, qr code  
tasnem.elkoush

dare modo all'utente di avere una vista personalizzata delle sole attività che possono accondiscendere le sue necessità  
Loreto Del Vecchio

l'utente compila un questionario affinché il sistema riesca a proporre attività di volontariato in linea con le proprie attitudini e disponibilità  
gabriele.crimella

creare un filtro per gli utenti in cui possono scegliere quali attività fare, dove farla, gruppo di età con cui confrontarsi  
anna.cordioli

Ogni associazione dovrebbe permettere agli utenti (volontari e non) di iscriversi velocemente a un evento di volontariato o a un incontro informativo con un solo clic, riducendo le barriere di accesso.  
tasnem.elkoush

Volantinaggio  
Davide

evidenziare il tempo necessario per ogni attività proposta  
Loreto Del Vecchio

creare degli eventi del tipo "volontario per un giorno" per fare vivere l'esperienza di quel tipo di volontariato  
anna.cordioli

# DISCUSSIONE

## Punti di forza

## Debolezze

### VETRINA

Possibilità per le associazioni di avere uno spazio in cui farsi pubblicità anche per utenti nuovi.

### COLLEGAMENTO CON CANALI ESISTENTI

Permette di raggiungere gli utenti target che utilizzano altri canali.

Difficili da creare per chi non è abituato.

### INTERAZIONE ON-LINE

possibilità di creare rapidamente una rete tra volontari e associazioni

mancanza di relazioni e contatti "in presenza", fondamentali per alcune attività di volontariato

### INCONTRI NELLE SCUOLE

Utile a livello di sponsorizzazione nel quartiere

Improbabile implementazione in un sistema interattivo

### REMINDER

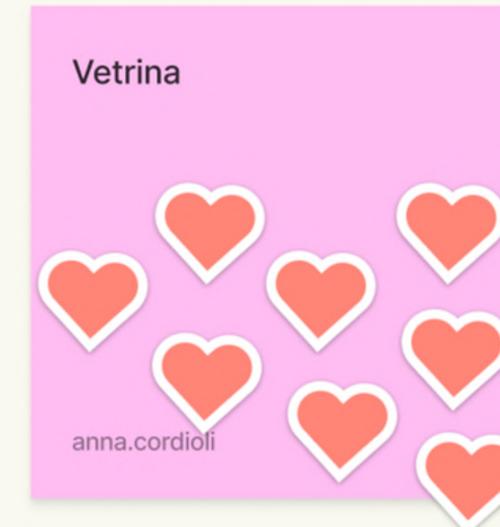
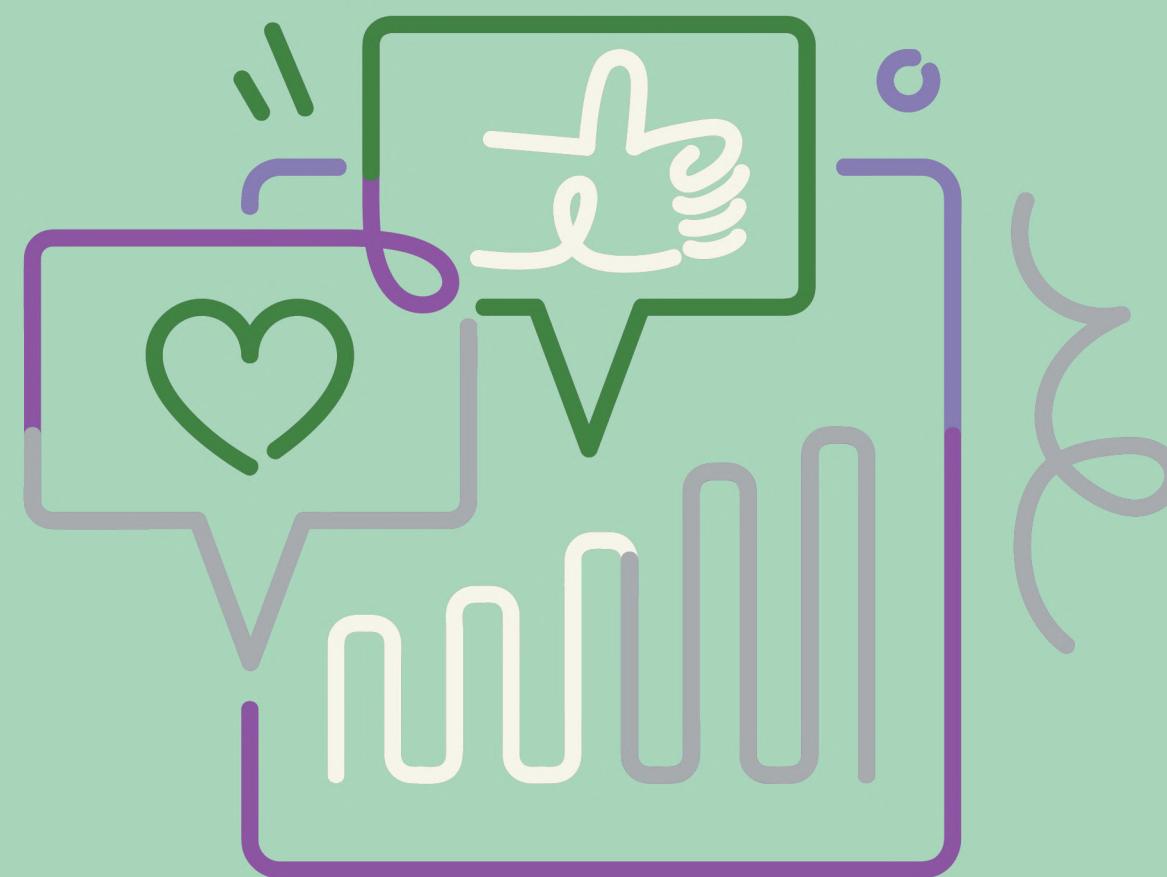
Permette di coinvolgere gli utenti anche se questi ultimi non stanno utilizzando direttamente il servizio

potrebbe disturbare gli utenti, che magari preferiscono guardare le possibilità solo quando vogliono

# BRAINSTORMING SOLUZIONI: VISIBILITÀ

# VOTAZIONE TEMI

## BRAINSTORMING SOLUZIONI: VISIBILITÀ



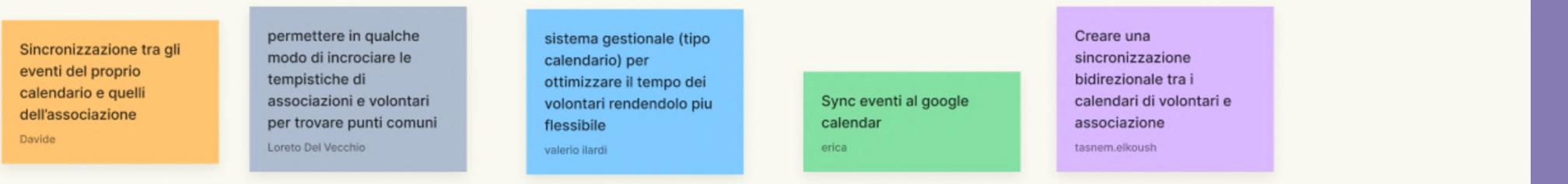
# BRAINSTORMING SOLUZIONI: FLESSIBILITÁ



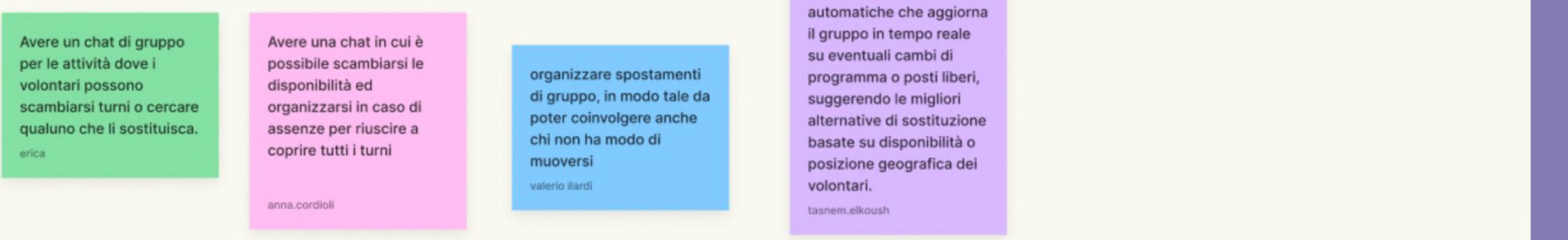
## Filtr



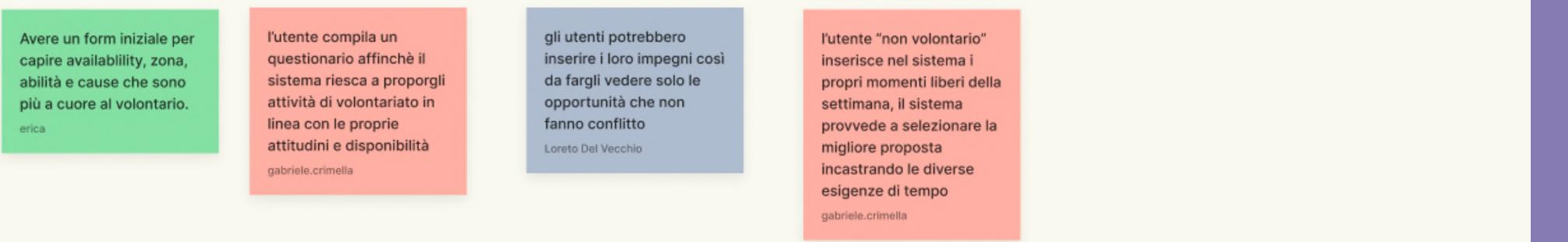
## Calendar Sync



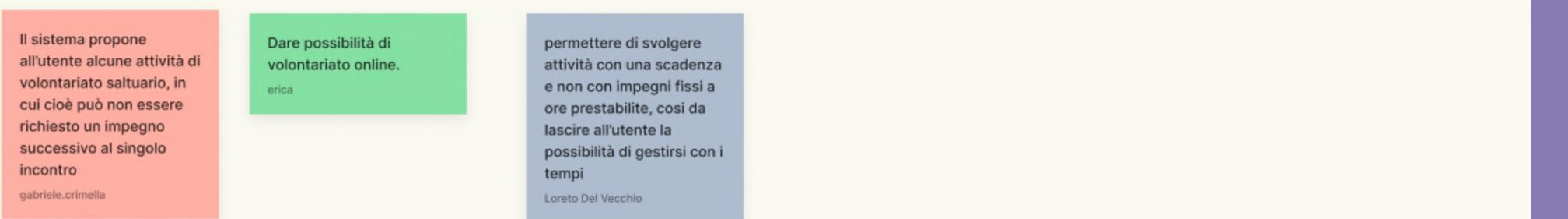
## Conversazione di gruppo



## Profilazione iniziale



## Eventi Saltuari



# BRAINSTORMING SOLUZIONI: ESPERIENZE, OPPORTUNITÀ E ARRICCHIMENTO



**SKILLS**

Offrire esp di volontariato che permettano di sviluppare skills utili  
Davide

categorizzare le attività in base alle diverse tipologie di arricchimento personale alle quali possono condurre o in base alle possibili diverse esperienze che si possono fare  
Loreto Del Vecchio

Proporre esperienze di volontariato progettate per sviluppare competenze pratiche e soft skills attraverso attività pratiche, workshop  
tasnem.elkoush

**BADGE E CERTIFICATI**

Rilascio di certificati per l'arricchimento del CV  
Davide

Generare badge digitali che attestano l'arricchimento personale ottenuto dall'attività, in modo tale da far capire all'utente che quello che hanno fatto non era per tornaconto materiale ma per un qualcosa di personale  
Loreto Del Vecchio

Rilasciare delle certificazioni da poter mettere nel curriculum  
anna.cordioli

Gamification - avere un sistema a punti che può anche eleggere il volontariato della settimana.  
erica

creare dei badge digitali dopo aver completato un goal dell'associazione di volontariato  
gabriele.crimella

Creare un sistema di badge e certificati personalizzati che riconoscono le competenze acquisite per lo sviluppo personale e professionale  
tasnem.elkoush

**ATTIVITA' ALL'ESTERO**

Permettere volontariato all'estero tramite la rete di associazioni comuni  
Davide

organizzare eventi all'estero, con trasferte di più giorni  
valerio.ilardi

Chat di gruppo tra volontari in modo che possano fare gruppo e sentirsi fuori dall'attività.  
erica

possibilità di partecipare ad attività di volontariato attraverso il proprio gruppo di amici  
gabriele.crimella

Poter vedere chi è iscritto alle attività  
erica

Avere un sottogruppo che si occupa di organizzare attività per far legare i volontari  
anna.cordioli

Organisation di eventi meet and greet tra volontari  
erica

Creare un programma di "buddy system" che abbina volontari con interessi simili per rafforzare i legami e migliorare la coesione del gruppo.  
tasnem.elkoush

Organizzare un open day in cui volontari già iscritti guidano nuove reclute in attività di ice-breaking, condividendo aneddoti divertenti e imbarazzanti per creare un'atmosfera informale e favorire la creazione di legami tra i partecipanti.  
tasnem.elkoush

**LEGAMI TRA VOLONTARI**

Pubblicare le loro impact stories.  
erica

Dare modo agli utenti di vedere dopo il volontariato che hanno fatto a cosa hanno portato le loro azioni, magari con foto dei miglioramenti raggiunti, così da farli sentire soddisfatti  
Loreto Del Vecchio

Rimanere in contatto con l'associazione e gli utenti che hai aiutato  
anna.cordioli

Implementare una bacheca virtuale dove i volontari possono vedere aggiornamenti in tempo reale sui progetti che hanno supportato, con storie di beneficiari e feedback positivi  
tasnem.elkoush

**RISCONTRO SUL BENE FATTO**

Dare la possibilità ai volontari di commentare sull'attività appena svolta in modo che le associazioni possano prendere il feedback ed usarlo per migliorare.  
erica

organizzare eventi sporadici  
valerio.ilardi

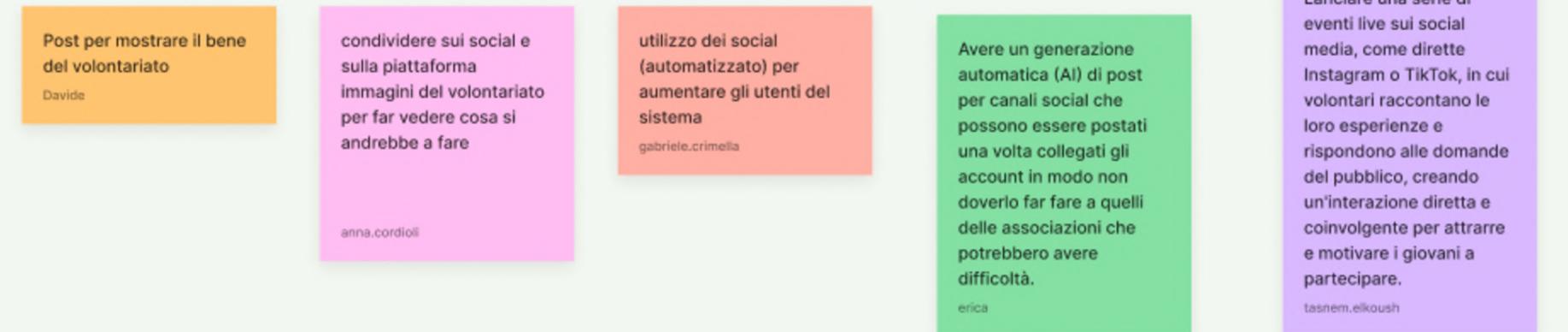
Creare un sistema di report mensili che mostri l'impatto complessivo delle attività di volontariato, evidenziando risultati e storie di successo  
tasnem.elkoush

**Altro**

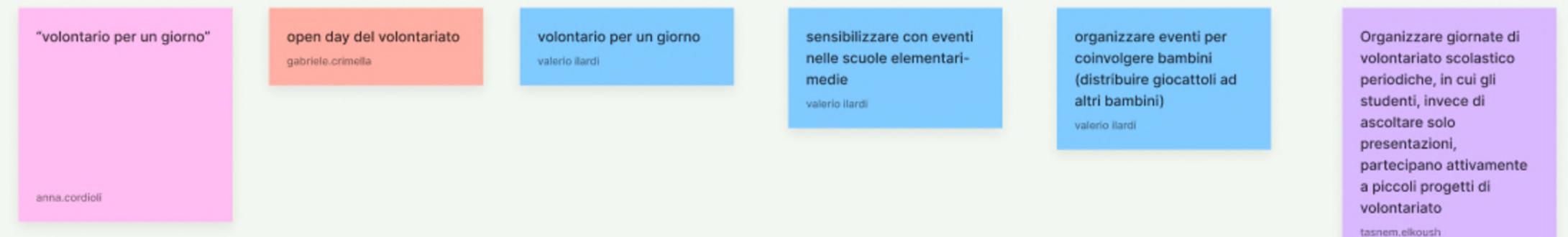
# BRAINSTORMING SOLUZIONI: SENSIBILIZZAZIONE



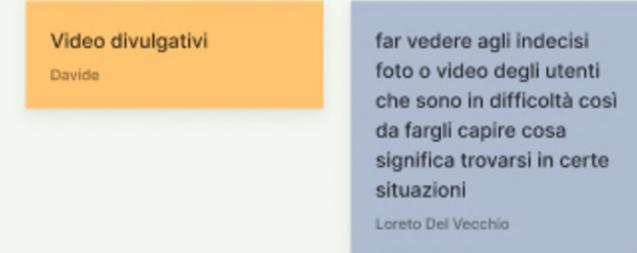
## Collegamento con altri canali



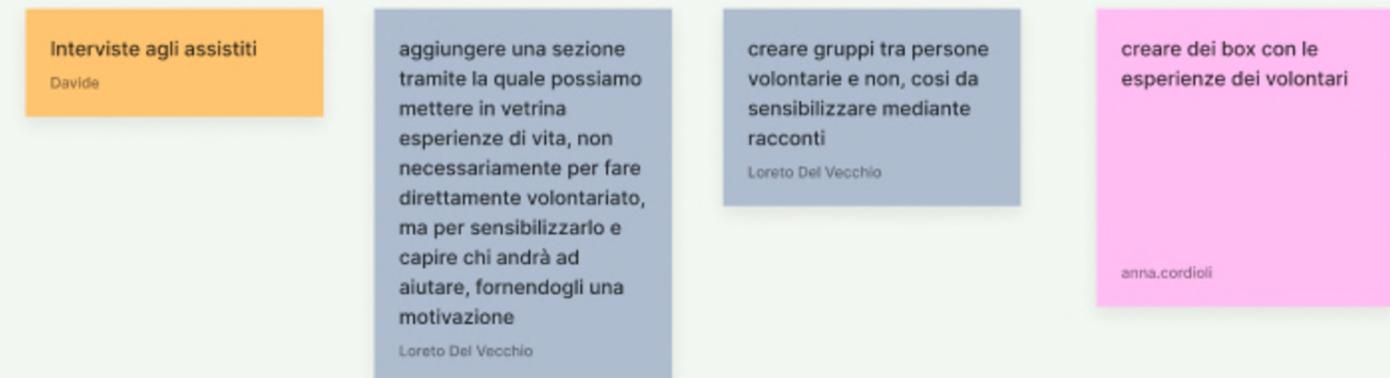
## VOLONTARIO PER UN GIORNO



## VIDEO DIVULGATIVI



## ESPERIENZA DI VITA, TOCCARE CON MANO



E così nasce:



VoluntEasy

E per trasmettere la facilità del volontariato abbiamo scelto come  
**VALUE PROPOSITION:**



**E se aiutare fosse facile?**

# Come abbiamo scelto il nome?

**Il nome "VoluntEasy" è stato scelto unendo le parole "volunteer" ed "easy" per comunicare l'idea di un servizio che semplifica il collegamento tra volontari e associazioni.**

Abbiamo optato per termini in inglese non solo per riflettere l'obiettivo di rendere il volontariato semplice e accessibile, ma anche per avvicinarci maggiormente ai giovani. L'inglese, infatti, è la lingua dominante nel mondo delle piattaforme digitali, ed è associato a innovazione e tecnologia.

Utilizzare un nome in inglese ci consente di parlare un linguaggio familiare alle nuove generazioni, abituate a interagire con strumenti digitali in questa lingua.

Questo approccio non solo rende il nostro servizio più riconoscibile, ma facilita anche la sua diffusione in un contesto sempre più globale e connesso.

