SAFEPLACE

Linee guida per la certificazione e il riconoscimento delle competenze per il volontariato nel contesto dei festival artistici/musicali

"Safe And Fair cultural Events: imProvement of voLunteers' skills in communicAtion for inClusion Enhancement"

è un progetto di partenariato strategico per la creatività sostenuto da Erasmus+ programma Agenzia italiana con il numero di riferimento 2020-1-IT03-KA227-YOU-020637

European Commission
Erasmus+
Enriching lives, opening minds.
ang AGENZIA NAZIONALE PER I GIOVANI

Gli obiettivi specifici del progetto erano:

Ob1 → promuovere l'empowerment e il senso di iniziativa tra i giovani per facilitarne l'integrazione nel mercato del lavoro e aumentarne la professionalità.

Ob2 → sviluppare un percorso di apprendimento transnazionale incentrato sull'apprendimento non formale e informale finalizzato ad aumentare le conoscenze dei giovani su diversi aspetti del settore culturale, potenziando l'attitudine creativa e le competenze trasversali;

Ob3 → sviluppare una metodologia efficace per il riconoscimento e la validazione delle proprie competenze e abilità;

Ob4 → condividere le buone pratiche a livello europeo e rafforzare la cooperazione transnazionale tra le organizzazioni partner.

1.1 Definizione di validazione

La validazione serve, innanzitutto, a rendere visibile la varietà e la ricchezza dell'apprendimento degli individui. Passare attraverso la validazione aiuta chi apprende a "scambiare" i risultati dell'apprendimento non formale e informale con future opportunità di apprendimento o di lavoro. Il processo deve generare fiducia, in particolare dimostrando che sono stati soddisfatti i requisiti di affidabilità, validità e garanzia di qualità. Questi elementi di visibilità e valore dovranno sempre essere presi in considerazione nella progettazione di accordi di validazione, anche se in modi e combinazioni diverse.

La convalida comprende anche il riconoscimento delle competenze sociali e civiche, nonché delle competenze trasversali e di vita acquisite in contesti informali e non formali e attraverso attività organizzate dal Terzo Settore (ad esempio, il volontariato). Il riconoscimento è l'attestazione degli sforzi dei volontari. Può assumere molte forme, da serate di gala formali a semplici ringraziamenti tempestivi. Una delle forme di riconoscimento più diffuse è lo Youthpass, che aiuta a identificare e documentare le esperienze di apprendimento.

1.2 Quattro fasi di validazione

Lo scopo della convalida è quello di produrre una prova dell'apprendimento, potenzialmente da scambiare con lo studio e/o il lavoro futuri. Ciò richiede l'identificazione, la documentazione e la valutazione dell'apprendimento in questione rispetto a un punto di riferimento o a uno standard concordato e trasparente.

- Identificazione. La convalida inizia necessariamente con l'identificazione delle conoscenze, delle abilità e delle competenze acquisite ed è il momento in cui l'individuo diventa sempre più consapevole dei risultati ottenuti in precedenza. Questa fase è cruciale perché i risultati dell'apprendimento variano da persona a persona.
- Documentazione. La documentazione segue normalmente la fase di identificazione e prevede la presentazione di prove dei risultati di apprendimento acquisiti.
- Valutazione. La valutazione viene normalmente definita come la fase in cui i risultati dell'apprendimento di un individuo vengono confrontati con punti di riferimento e/o standard specifici. La valutazione è fondamentale per la credibilità complessiva della convalida dell'apprendimento non formale e informale.
- Certificazione. La certificazione degli esiti della valutazione dei risultati di apprendimento di un individuo acquisiti attraverso l'apprendimento non formale e informale sotto forma di una qualifica, o di crediti che portano a una qualifica, o in un'altra forma, a seconda dei casi.

1.3 Definizione di una validazione per il settore dei festival musicali e degli eventi culturali nel contesto del volontariato.

I festival musicali e gli eventi culturali si affidano fortemente a volontari dedicati e appassionati per garantire la loro sostenibilità, sia dal punto di vista sociale che economico. Tra la vasta gamma di festival musicali ed eventi culturali, SAFEPLACE si concentra in particolare sui piccoli festival, spesso definiti "boutique". Questi festival si distinguono dagli eventi multinazionali o in franchising in quanto privilegiano il booking selettivo degli artisti, la cura personalizzata degli eventi e uno spirito generale unico. La comunità che organizza questi eventi cresce organicamente, non solo grazie alle decisioni prese dall'alto in una catena di produzione, distinguendoli e offrendo ai partecipanti un'esperienza speciale che favorisce il senso di appartenenza.

Mentre gli eventi più grandi coinvolgono anche i volontari, i piccoli festival musicali si distinguono per l'ampia varietà di ruoli di volontariato disponibili, che vanno da mansioni manuali di base a responsabilità gestionali di medio o alto livello.

La creazione di uno standard di competenze per la convalida in questo contesto rappresenta una sfida significativa, che richiede un'attenta considerazione di diversi fattori:

- La durata del volontariato nei festival musicali può variare da poche ore a mesi o addirittura anni.
- I volontari nei festival sono coinvolti in un'ampia gamma di occupazioni, tra cui catering/bevande, vendita di merchandising, coordinamento dei parcheggi e del traffico, gestione dei campeggi, logistica e viaggi, assistenza amministrativa, contabilità, programmazione, biglietteria, gestione del palco e della produzione e contatti con gli artisti.
- Le motivazioni che spingono al volontariato sono diverse e vanno da un'evasione

dalla realtà motivata dalla passione all'impegno sociale e al potenziale di professionalizzazione attraverso il learning-by-doing e il networking.

- Le responsabilità dei volontari possono essere diverse, ma non sono mai di natura esecutiva.
- Pertanto, è necessario sviluppare un processo di validazione che sia specifico, efficiente e strettamente allineato con la realtà del volontariato dei festival.
- Il processo di validazione tiene conto del fatto che, nell'industria musicale, l'associazione con un brand (in questo caso, l'evento o il festival) e una lettera di referenze positiva possono essere altrettanto o addirittura più efficaci come porte aperte per un futuro impegno e una crescita professionale attraverso la sponsorizzazione volontaria.

Nell'ambito del programma SAFEPLACE, sono stati sviluppati tre diversi tipi di formazione per la convalida:

Validazione delle competenze dopo una formazione approfondita (mobilità transnazionale):

I volontari altamente motivati partecipano a corsi di formazione approfonditi, progettati specificamente per lo scopo del progetto, che sono il capacity building, la formazione e l'educazione nel campo dei festival di piccole e medie dimensioni. Questi corsi, svolti a Tallinn, mirano a fornire le competenze pratiche e sociali necessarie per lavorare in organizzazioni di medie dimensioni. Nell'ambito del programma Erasmus+, possono essere rilasciati YouthPass per riconoscere le competenze acquisite.

Convalida delle competenze dopo un corso di formazione intensivo:

Un breve corso intensivo, della durata di circa 2 ore, è stato sviluppato per volontari con background ed esperienze diverse. Il corso fornisce le conoscenze di base sull'organizzazione del festival, sui principali stakeholder, sulle migliori pratiche di volontariato e affronta temi sociali come la gestione inclusiva del team e del pubblico, l'accessibilità, la consapevolezza sociale e le considerazioni linguistiche.

Convalida delle competenze dopo il volontariato in un festival:

Il volontariato nei festival offre ricompense immediate, permettendo ai volontari di sentirsi parte di qualcosa di più grande e di condividere esperienze con altri. Può anche fornire una preziosa esperienza lavorativa che porta a una rapida professionalizzazione. Per rispondere alle esigenze di questo tipo di volontariato, è stato sviluppato un nuovo certificato che convalida le competenze acquisite attraverso il volontariato nei festival.

Implementando questi processi di validazione, SAFEPLACE mira a riconoscere e sostenere le diverse competenze ed esperienze acquisite dai volontari nei festival musicali, facilitando il loro futuro impegno e sviluppo professionale nel settore.

2.1 Identificazione delle parti interessate

La convalida è un processo complesso che richiede il coinvolgimento di molti attori diversi con responsabilità e funzioni differenti.

Tabella 1: Principali stakeholder.

	Chi è coinvolto?	**Esempio di funzioni principali**
Gli stakeholder europei	• Commissione e Consiglio dell'UE • Agenzie dell'UE, Cedefop e Fondazione europea per la formazione professionale (ETF) • Programmi europei • Fondi sociali europei • Organizzazioni partner sociali europee • Datori di lavoro europei • Progetti europei • Organizzazioni non governative europee • Organizzazioni giovanili europee	• Fornire linee guida comuni • Fornire strumenti comuni dell'UE per la convalida • Sostenere la trasparenza e la portabilità • Sostenere l'apprendimento delle policy e il trasferimento delle *best practices*
Stakeholder pubblici nazionali	• Ministeri (dell'istruzione, del lavoro, ecc.) • Enti pubblici regionali di istruzione e formazione, lavoro e servizi sociali, etc. • Progetti nazionali	• Fornire una legislazione adeguata • Stabilire le procedure • Determinare ruolo e

	• Servizi pubblici per l'impiego • Servizi sociali	responsabilità • Coordinare gli attori istituzionali • Fornire linee guida nazionali • Stabilire meccanismi di garanzia della qualità
Stakeholder pubblici regionali	• Autorità pubbliche regionali in materia di istruzione e formazione, lavoro e servizi sociali, ecc. • Soggetti pubblici regionali e locali • Autorità pubbliche locali nei settori dell'istruzione, dell'occupazione e dei servizi sociali • Progetti regionali e locali	• Fornire supporto alle istituzioni • Stabilire le procedure • Adattare le linee guida all'ambiente locale • Coordinare gli attori regionali • Fornire informazioni e supporto • Effettuare l'identificazione, la documentazione, la valutazione e la certificazione.
Istituti di istruzione e formazione	• Scuole professionali • Università • Istituzioni educative private	• Effettuare la valutazione e la certificazione • Fornire supporto per l'identificazione e la documentazione,

	• Centri di valutazione e centri di riconoscimento specialistico • Progetti	compreso il supporto informativo e di orientamento agli individui
Settore commerciale	• Imprese • Associazioni di settore o filiali • Sindacati • Organizzazioni dei datori di lavoro • Camere di commercio e industria • Progetti	• Fornire informazioni • Effettuare la valutazione e la certificazione • Effettuare l'identificazione e la documentazione delle competenze
Settore del volontariato	• Organizzazioni non governative • Progetti	• Fornire informazioni e indicazioni • Effettuare la valutazione e la certificazione • Effettuare l'identificazione e la documentazione delle competenze

2.2 Identificazione e coinvolgimento degli stakeholder locali nel contesto di festival musicali ed eventi culturali

Nei festival musicali sono coinvolti diversi attori chiave:

- L'artista e i suoi rappresentanti: si tratta di agenti, promoter, manager ed etichette che lavorano a stretto contatto con l'artista per gestirne la carriera e il booking.
- L'organizzatore: questo individuo o gruppo si assume il rischio di investire tempo e denaro per pagare gli artisti e i fornitori di servizi. Inoltre, coinvolge i volontari e le comunità locali nell'evento.
- Istituzioni locali: queste istituzioni possono avere o meno un interesse diretto nell'evento, ma sono responsabili del rilascio dei permessi, della sicurezza pubblica e di altri aspetti normativi.
- Il pubblico: il pubblico assiste all'evento e di solito acquista i biglietti, a meno che l'evento non sia sovvenzionato da istituzioni o sponsor privati.

Questi quattro elementi costituiscono la base degli eventi musicali e il loro coinvolgimento spesso porta all'impegno di una gamma più ampia di soggetti interessati, come le imprese locali, i media, gli enti turistici, altre istituzioni artistiche e l'economia dei viaggi.

Gli stakeholder locali rivestono un'importanza significativa, anche nel settore musicale globalizzato. Essi forniscono capacità pratiche di risoluzione dei problemi, dispongono di un'ampia rete locale, aiutano a ottenere i permessi necessari e si confrontano con le autorità di sicurezza pubblica, come la polizia e i vigili del fuoco. Senza il sostegno della comunità e delle istituzioni locali, l'organizzazione di eventi può essere estremamente impegnativa, come nel caso del festival italiano Rototom Sunsplash, che ha dovuto trasferirsi in Spagna a causa di conflitti con parte della popolazione e delle istituzioni locali.

Molti piccoli festival, guidati non solo da idee commerciali ma anche da valori e attivismo, mirano a creare opportunità e prospettive per la comunità locale, sia a livello professionale che sociale. È qui che entra in gioco il SAFEPLACE, che si concentra sulla creazione di uno spazio sicuro, sia esso fisico o temporaneo (come un festival), dove i partecipanti, gli organizzatori e le altre parti interessate si sentono al sicuro e dove l'individualità è accettata incondizionatamente.

Da un punto di vista professionale, SAFEPLACE mira a fornire conoscenze, istruzione e potenzialmente infrastrutture in aree geograficamente decentrate. L'obiettivo è quello di rendere queste aree remote attraenti per i giovani che vogliono vivere e avviare attività commerciali, considerando che una parte significativa dell'industria musicale è spesso concentrata nelle grandi città o nei loro dintorni, come Milano in Italia. Tuttavia, il termine "locale" deve essere ridefinito e interpretato in un contesto contemporaneo, consentendo un significato più ampio. In questo contesto, il termine "locale" non dovrebbe riferirsi solo a persone con residenza, legami ancestrali, parenti o dipendenti in una specifica città. Può anche includere persone che hanno un rapporto emotivo, privato o personale duraturo con il luogo e la sua gente. Per esempio, i volontari che non sono cresciuti nella città, ma che hanno scelto di impegnarsi e contribuire, dovrebbero essere considerati parte della comunità locale.

In sintesi, l'attore locale più importante è la comunità, sia le persone che partecipano attivamente al festival sia quelle che lo sostengono passivamente, lasciando che si svolga e accogliendo gli ospiti per farli diventare parte della loro comunità e quindi fornire un'esperienza insostituibile, creando qualcosa che il denaro non può comprare.

2.2.1 L'importanza di coinvolgere i gruppi di interesse locali

Il coinvolgimento degli stakeholder locali nell'organizzazione di eventi e festival culturali è fondamentale per garantirne il successo e per assicurarsi che questi eventi siano importanti per la comunità e rispondano alle sue esigenze. Gli stakeholder locali, come i gruppi comunitari, le imprese, le ONG locali, le scuole, le università e le agenzie governative, possono offrire preziose indicazioni sulle esigenze e gli interessi della comunità. Possono anche fornire supporto sotto forma di finanziamenti, volontari, visibilità e altre risorse. Coinvolgendo gli stakeholder locali, gli organizzatori di eventi possono garantire che i loro eventi siano rilevanti e significativi per la comunità e che riflettano la cultura e le tradizioni uniche della zona. Inoltre, il coinvolgimento degli stakeholder locali può aiutare a costruire lo spirito della comunità e a promuovere un senso di orgoglio e di appartenenza all'evento. Questo può portare a un aumento della partecipazione, a una copertura mediatica positiva e a un'eredità duratura dell'evento. In definitiva, il coinvolgimento degli stakeholder locali è un ingrediente fondamentale per l'organizzazione di eventi e festival culturali di successo, a beneficio di tutti i soggetti coinvolti.

2.2.2 Elenco dei potenziali stakeholder e delle tipologie (ad esempio, sponsorizzazione, partnership, sostegno).

Gli stakeholder possono essere suddivisi in stakeholder interni, che per un'associazione possono essere ad esempio: soci, personale, collaboratori e volontari, e stakeholder esterni.

Gli stakeholder esterni possono essere suddivisi in diversi gruppi:

- Principali stakeholder (enti pubblici, enti privati, associazioni no-profit)
- Collettivo di stakeholder (residenti locali, artisti, volontari)
- Parti interessate sociali (comunità imprenditoriale)

- Stakeholder della cultura (Accademie, Università, istituzioni culturali, media)

Ciò premesso, analizzando gli stakeholder, è importante capire se sono: essenziali, attraenti o deboli.

Gli stakeholder essenziali, cioè coloro che devono essere coinvolti perché hanno un elevato interesse e un'elevata influenza rispetto al tema di riferimento e, quindi, una forte capacità di intervento.

Gli stakeholder attraenti, cioè quelli che dovrebbero essere coinvolti perché hanno un basso interesse ma un'alta influenza. Questa categoria può essere rappresentata da influencer e opinion leader.

Stakeholder deboli, cioè quelli con interessi elevati ma scarsa influenza. Questa categoria è rappresentata da soggetti che non hanno i mezzi e gli strumenti per poter esprimere i propri interessi in modo forte e omogeneo.

A partire da ciò, è possibile creare una matrice per il riconoscimento dei vari tipi di stakeholder.

Elenco delle possibili parti interessate:

1. Abitanti del territorio;
2. Accademie;
3. Associazioni culturali locali;
4. Associazioni di guide ufficiali,
5. Associazioni di categoria;
6. Associazioni di volontariato;
7. Associazioni di interessi amministrativi protetti, diffusi o collettivi;
8. Associazioni nazionali;
9. Comunità imprenditoriali;
10. Casse di risparmio;

11. Commissione europea;
12. Comuni;
13. Istituzioni culturali;
14. Esecutori di lavori, forniture e servizi pubblici;
15. Etichette musicali;
16. Festival;
17. Fondamenti artistici e culturali;
18. Fondazioni bancarie;
19. Gallerie;
20. Media;
21. Ministeri;
22. Ministeri della cultura;
23. Musei;
24. Onlus;
25. Poli culturali;
26. Presidenti e organi delle regioni, delle province e dei comuni in cui esistono beni culturali e paesaggistici;
27. Regioni, comuni, province;
28. Enti pubblici e privati, associazioni senza scopo di lucro:
29. Spazi di progetto autogestiti (spazi artistici e curatoriali);
30. Utenti dell'area del patrimonio culturale e paesaggistico (studiosi, ricercatori, studenti, tirocinanti, turisti, escursionisti).

2.2.3 Come contattare gli stakeholder locali

Ci sono diversi modi in cui gli organizzatori di eventi possono entrare in contatto con gli stakeholder locali menzionati nella sezione precedente, a seconda di quelli più appropriati per il tipo di evento che si sta organizzando.

Un approccio consiste nel contattare i gruppi della comunità locale, come le associazioni di quartiere, le organizzazioni culturali e i gruppi di difesa, per presentare voi e il vostro evento e chiedere il loro sostegno. Potete anche partecipare agli incontri e agli eventi locali per conoscere le persone della comunità e imparare a conoscere le loro esigenze e i

loro interessi. Se non ci sono comunità di questo tipo, o insieme a questa strategia, potrebbe essere utile raggiungere le istituzioni locali per comunicare l'evento e la disponibilità degli organizzatori a mettersi in contatto. Un altro modo è quello di entrare in contatto con le scuole e le università, per garantire che i giovani siano a conoscenza degli eventi organizzati.

Anche i social media possono essere uno strumento potente per entrare in contatto con gli stakeholder locali, consentendo di raggiungere un vasto pubblico in modo rapido e semplice. Inoltre, prendete in considerazione la possibilità di collaborare con aziende locali, agenzie governative e altre organizzazioni per sfruttare le loro risorse e competenze. Le imprese locali sono estremamente importanti per ottenere un sostegno finanziario, mentre le agenzie governative sono necessarie per garantire il rispetto di tutte le norme e i processi in vigore nella città o nella regione in cui viene organizzato l'evento.

2.2.4 Come comunicare con le parti interessate

Ecco alcuni consigli per comunicare con gli stakeholder del vostro evento, una volta che li avrete identificati e vi sarete assicurati il loro sostegno:

- Comunicare in modo chiaro ed efficace: Quando si comunica con gli stakeholder, è importante essere chiari e concisi nel messaggio. Utilizzate un linguaggio semplice ed evitate il gergo del settore o i termini tecnici con cui i vostri interlocutori potrebbero non avere familiarità.
- Essere reattivi: Rispondete prontamente a qualsiasi richiesta o preoccupazione dei vostri interlocutori. Assicuratevi di fornire aggiornamenti tempestivi e di tenerli informati su qualsiasi cambiamento o sviluppo relativo all'evento.
  Soprattutto, non fate false promesse per convincerli a partecipare e a cambiare durante l'organizzazione dell'evento.
- Prestate attenzione ai feedback: Ascoltate i feedback e prendete in considerazione

le opinioni delle parti interessate. Questo può aiutarvi a identificare le aree di miglioramento e ad apportare modifiche per garantire il successo dell'evento o per pianificare meglio l'edizione successiva dell'evento.

- Offrire opportunità di coinvolgimento: Offrite ai vostri interlocutori l'opportunità di partecipare all'evento. Ciò potrebbe includere attivazioni di sponsor, stand di venditori o incontri con gli artisti.
- Pianificare in anticipo: Pianificate in anticipo e prevedete i potenziali problemi o le sfide che potrebbero sorgere. Questo vi aiuterà ad affrontare in modo proattivo qualsiasi problema e a garantire un evento senza intoppi.
- Seguendo questi consigli, potrete contribuire a garantire una comunicazione efficace con le parti interessate e a fare del vostro evento culturale o del vostro festival musicale un successo.

3.1 Strumenti di validazione

Gli strumenti e i metodi di validazione devono puntare alla chiarezza e alla precisione e devono essere il più possibile non ambigui e non giudicanti. Tutte queste qualità sono importanti per generare fiducia e sono alla base del processo di validazione.

I volontari spesso hanno difficoltà a comunicare a un datore di lavoro le conoscenze e le qualifiche chiave che hanno acquisito. Ecco perché i volontari hanno bisogno di una documentazione significativa sulle loro competenze.

Test ed esami

I test e gli esami hanno il vantaggio di essere strumenti familiari, socialmente riconosciuti come validi e affidabili. I test sono anche relativamente economici e veloci da somministrare, rispetto ad altri metodi. I test e gli esami possono essere collegati agli standard educativi in modo più semplice rispetto ad altri metodi.

Metodi dialogici o conversazionali

I metodi di valutazione conversazionali si dividono in due tipi principali: interviste e dibattiti (o "discussioni").

Osservazioni

L'osservazione come metodo significa ricavare prove dai candidati mentre svolgono compiti quotidiani. La validità delle osservazioni può essere elevata e può dare accesso a competenze difficili da cogliere con altri mezzi. L'osservazione ha il vantaggio di poter valutare contemporaneamente insiemi di competenze e di avere una misurazione valida.

Simulazioni

Nelle metodologie di simulazione, gli individui vengono posti in una situazione vicina agli scenari reali per valutare le loro competenze.

I CV e le dichiarazioni di competenze individuali

I CV sono probabilmente il modo più comune per documentare le conoscenze, le abilità e le competenze individuali.

Rapporti di terzi

I rapporti di terzi per la convalida dell'apprendimento non formale e informale possono assumere varie forme. Possono includere lettere di referenze (o dichiarazioni audio/video) di supervisori, datori di lavoro e/o colleghi e valutazioni delle prestazioni da parte delle aziende.

I portfolio

I portfolio sono uno dei metodi più complessi e più frequentemente utilizzati per documentare le prove ai fini della convalida. I portfolio mirano a superare il rischio di soggettività introducendo un mix di strumenti per ricavare le prove delle competenze degli individui e possono incorporare valutazioni da parte di terzi.

3.2 Strumenti che si concentrano sulla validazione del volontariato nel contesto di festival musicali ed eventi culturali

Senza l'impegno dei numerosi volontari, i boutique festival e gli eventi culturali, soprattutto nelle regioni periferiche, non sarebbero possibili. A causa dei costi elevati per le sedi, le infrastrutture tecniche e gli artisti, soprattutto a causa della carenza di manodopera qualificata e della pandemia, è necessario avere volontari che accompagnano e supportano l'allestimento e lo smontaggio e il funzionamento degli eventi. Pertanto, l'obiettivo nel coinvolgerli, e quindi l'obiettivo della validazione, dovrebbe essere sempre quello di far sì che i volontari si identifichino con l'evento e con il team che lo gestisce.

Per questi obiettivi, i metodi di validazione formale hanno un'applicabilità limitata. Cruciale per l'identificazione e la sua validazione è l'attribuzione di responsabilità e compiti agli aiutanti, che soddisfino le loro capacità, in modo che si sentano a proprio agio con il loro lavoro, facciano parte del team e apportino il loro contributo all'evento. Di conseguenza, l'attenzione non si concentra tanto sulla valutazione del lavoro in sé, quanto piuttosto sul modo in cui i componenti del team hanno lavorato insieme: un'organizzazione orizzontale è cruciale in questo caso.

In questa prospettiva, la comunicazione e i relativi **metodi non formali di dialogo** e soprattutto di **discussione** sono gli strumenti centrali della validazione. In questo modo, si possono chiarire in anticipo domande e compiti, la cui esecuzione viene poi valutata e discussa nel gruppo dopo l'evento. In sostanza, si tratta di sviluppare delle soft skills che, partendo dal singolo individuo, possono generare un cambiamento positivo nell'intero evento.

Sempre più utili per l'organizzazione degli assistenti e dei loro compiti sono anche i mezzi digitali, come un portale comune, un'app e i social media per semplificare la comunicazione e creare chiarezza.

Se aiuta i volontari a inquadrare meglio il loro ruolo e il loro lavoro nell'evento culturale, una **lettera di referenze**, rilasciata ad esempio dal supervisore, è una referenza personale di qualità che può essere presentata ai datori di lavoro interessati.

Per quanto riguarda gli strumenti di validazione, in sintesi, due punti sono particolarmente importanti. La partecipazione a un evento culturale deve avvenire motivata dal desiderio di farne parte. Metodi di validazione troppo rigidi possono creare un senso di controllo costante.

La soddisfazione per la partecipazione a un evento deriva principalmente da una buona comunicazione e da un buon lavoro di squadra, la cui convalida conseguente al gruppo può, tuttavia, essere resa più chiara attraverso alcune pre-regolamentazioni e strutture (portali, turni di discussione, valutazioni e lettere di referenza).

4.1 Riconoscimento e apprezzamento dei volontari.

Il riconoscimento offre alle persone un'opportunità di autovalutazione, riflessione e ricompensa per motivare e aumentare l'autostima in tutti i contesti. Il riconoscimento è l'attestazione degli sforzi dei volontari. Può assumere molte forme, dalle serate di gala formali a un semplice ringraziamento tempestivo. Dimostra l'apprezzamento per il lavoro che i volontari svolgono per la vostra organizzazione e fornisce ai volontari un senso di appartenenza e di contributo.

Il riconoscimento delle capacità e delle competenze dei volontari avviene solitamente attraverso l'assegnazione di certificati. Uno dei certificati di riconoscimento più diffusi è YouthPass.

COS'È YOUTHPASS?

Youthpass è uno strumento di riconoscimento europeo per identificare e documentare i risultati di apprendimento acquisiti nei progetti dei programmi Erasmus+ Youth e Corpo europeo di solidarietà.

Youthpass promuove la riflessione individuale e la consapevolezza dell'apprendimento e aiuta a rendere visibili i risultati dell'apprendimento per gli studenti stessi e per gli altri.

- L'obiettivo è quello di rafforzare le pratiche riflessive nel lavoro giovanile e nelle attività di solidarietà, migliorandone la qualità e il riconoscimento.
- Inoltre, sostiene i percorsi continui dei giovani e degli operatori giovanili e aumenta la visibilità del valore dell'impegno europeo.

Chi può utilizzare Youthpass?

I certificati Youthpass sono disponibili per tutti i tipi di progetti e attività nell'ambito dei programmi Erasmus+ Youth e Corpo europeo di solidarietà.

Tutti i partecipanti ai progetti approvati all'interno di questi ambiti hanno diritto a ricevere un certificato Youthpass, e quindi un riconoscimento per i loro risultati di apprendimento non formale e informale.

La responsabilità di rilasciare i certificati Youthpass ai partecipanti, nel caso in cui desiderino riceverli, spetta all'organizzazione che firma il contratto per la sovvenzione.

Attraverso il certificato Youthpass, la partecipazione ai progetti può essere riconosciuta come un'esperienza educativa e un periodo di apprendimento non formale e informale. Youthpass prevede un processo applicato durante tutto il ciclo di vita del progetto per sostenere l'apprendimento dei partecipanti. Serve anche come strategia per migliorare il riconoscimento dell'apprendimento non formale in Europa.

4.2 Riconoscimento e apprezzamento dei volontari nel contesto di festival ed eventi culturali

I volontari sono diventati un contributo comune ai festival e agli eventi culturali. Ci sono volontari di lunga data, che continuano a farlo anno dopo anno per vari motivi, mentre ci sono quelli che lo scelgono come opzione per guadagnare l'accesso al festival per vedere i loro artisti preferiti, dato che potrebbero non avere la possibilità economica di permettersi il biglietto del festival. Il volontariato è un'esperienza che porta benefici sia ai volontari che agli eventi. Molti festival ed eventi culturali non potrebbero svolgersi senza il contributo dei volontari, perché non sarebbe finanziariamente possibile pagare uno stipendio a tutti. Tuttavia, è importante che i festival e gli eventi culturali non trattino i volontari come forza lavoro gratuita e trovino invece il modo di apprezzarne e valorizzarne il contributo. Nelle pagine seguenti vengono approfonditi i modi per mostrare riconoscimento ai volontari. Il testo è accompagnato dai commenti dei volontari del Taskirat che si svolge in Macedonia del Nord.

I volontari potrebbero fungere da dipendenti parziali, ma in contesti di svago sono anche fruitori dell'esperienza a cui contribuiscono. Uno studio qualitativo, condotto in un festival musicale francese, rivela che l'esperienza dei volontari comporta tre nuove dimensioni di consumo: comunità, privilegio e orgoglio. (Sohier et al., 2023) Essendo in primo luogo produttori, sono addetti ai lavori con accesso al dietro le quinte, che in ultima analisi definisce la loro esperienza. Nel ruolo di produttori, i volontari ottengono un accesso privilegiato dietro le quinte, cosa che trasforma le loro esperienze quando diventano consumatori. Da un punto di vista manageriale, il reclutamento e la fidelizzazione dei volontari rimangono questioni critiche in molti settori (Garner et al, 2011, Harp et al, 2016), quindi la comprensione del valore aggiunto che lo status di insider porta ai volontari quando consumano e vivono l'esperienza che hanno contribuito a creare potrebbe rivelare ulteriori e persuasive leve motivazionali.

"Ogni edizione del D Festival mi dà la sensazione di essere in un sogno. Ricordando quella del 2021, quando eravamo ancora nel cuore della pandemia, sono state la musica e l'amicizia a incoraggiarmi a cedere e a divertirmi dopo tanto tempo. Ho finalmente avuto l'opportunità di ascoltare alcuni dei miei artisti preferiti e ho conosciuto persone che sono rimaste amiche fino ad oggi".

- Martina, 23 anni

Mentre Sohir (2023) suggerisce che l'esperienza di volontariato coinvolge le dimensioni della comunità, del privilegio e dell'orgoglio, si può anche suggerire che può assumere le forme del vantaggio personale, del vantaggio reciproco e dell'auto-apprezzamento. Il vantaggio personale implica il miglioramento delle competenze trasversali, ma anche di quelle organizzative, e il loro utilizzo nella vita quotidiana, oltre a fornire un'esperienza di accesso ad aree o persone desiderate (vedere il backstage, incontrare persone importanti, ecc.). Il vantaggio reciproco si basa sull'apprendimento dagli altri componenti dell'organizzazione (il livello manageriale del festival dai volontari e viceversa) e sul mantenimento di un rapporto sano, in cui entrambe le parti vedono il beneficio di lavorare insieme. L'auto-apprezzamento, d'altra parte, permette ai volontari di percepire l'importanza del loro ruolo e del loro contributo - una sensazione di successo e di realizzazione.

Gli eventi si basano molto sul lavoro a breve termine e assicurarsi che i volontari siano apprezzati e ringraziati è una delle strategie più semplici che un'organizzazione può utilizzare per convertire più persone in sostenitori a lungo termine. È stato dimostrato che mostrare riconoscimento verso i volontari migliora i tassi di fidelizzazione attraverso il processo di coinvolgimento. Secondo diversi studi indipendenti, uno dei motivi principali per cui i volontari interrompono il loro impegno in un'organizzazione attraverso il

volontariato è la mancanza di feedback e di riconoscimenti inadeguati.

Anche se non ricevono un compenso monetario, i festival dovrebbero considerare la possibilità di ricompensare e riconoscere i volontari in altri modi. Tra le ricompense efficaci possono esserci cose semplici e non costose, come riservare ai volontari dei posti auto o offrire loro dei pasti durante il periodo di impegno. Per quanto riguarda i compiti veri e propri, i lavori dei volontari possono essere strutturati in livelli gerarchici, consentendo al volontario di avanzare nel tempo e di acquisire uno "status" più elevato, che per alcuni volontari può essere una forma di riconoscimento e in cui, a ogni livello, il festival può consentire un aumento dell'autodirezione e del processo decisionale (che dimostra la fiducia tra il volontario e il festival). Non solo le maggiori responsabilità faranno sentire il volontario "promosso", ma si sentirà anche più impegnato. I coordinatori dei volontari potrebbero anche voler premiare i volontari più collaudati permettendo loro di formare o fare da tutor alle nuove leve o assegnando loro progetti speciali.

> *"So che l'esperienza è perfetta, si incontrano molte facce nuove, si fanno molte amicizie e ne vale sicuramente la pena".*
>
> *- Nina, 17 anni*

I programmi di ricompensa e riconoscimento devono essere divertenti. Rendere divertente il volontariato può mettere alla prova i volontari, costruire relazioni e avere un effetto positivo sul bilancio. L'impiego della gamification può aiutare a raggiungere questo obiettivo. I festival possono usare la gamification per sfidare i volontari, premiarli per le opportunità offerte e creare incentivi per la fidelizzazione. Le possibilità di utilizzo della

gamification sono infinite.

La prima cosa da capire quando si inizia a pensare alla valorizzazione dei volontari è capire chi sono effettivamente i volontari (il loro background e la loro motivazione), perché ci permette di trovare i modi più adatti per fornire loro un riconoscimento che li motivi e li apprezzi.

È importante capire se provengono dalla vostra comunità o dal vostro settore, a quale fascia d'età appartengono, il livello di esperienza che possono avere, ecc. Tuttavia, è anche importante osservare e valutare sia i volontari sia le attività adottate per l'apprezzamento, poiché possono cambiare nel tempo. (Awardforce, 2022).

Anche se l'apprezzamento e il riconoscimento dei volontari possono variare a seconda delle dimensioni o della natura delle diverse organizzazioni di festival, l'idea di fondo rimane la stessa: assicurarsi che i volontari si sentano parte dell'organizzazione e che il loro contributo sia apprezzato. Non esiste un approccio unico per il riconoscimento dei volontari ed è importante che i festival riconoscano i modi più adatti a loro come organizzazione e ai loro volontari per essere apprezzati. Ecco alcune idee pratiche che possono essere utilizzate per apprezzare i volontari (Volunteerhub, 2021):

1. Esprimere apprezzamento verbalmente, comunicare e ringraziare regolarmente i volontari.
2. Cercate di soddisfare i desideri dei volontari essendo flessibili nell'organizzare i loro orari.
3. Assicuratevi che il fabbisogno di base di cibo sia coperto per i volontari mentre lavorano e date loro del merchandising del festival (soprattutto se si tratta di qualcosa che viene dato solo ai volontari, il che lo rende più speciale) in cambio dei loro servizi, ma anche per avere un aspetto unificato mentre lavorano.

4. Organizzare eventi (networking, feste, ecc.) per i volontari per dimostrare il loro apprezzamento, ma anche per incoraggiarli a interagire tra loro (creazione di comunità).
5. Riconoscere il lavoro dei volontari assegnando loro "posizioni più elevate" o maggiori responsabilità.
6. Coinvolgere i volontari nei processi decisionali chiedendo il loro feedback e mostrando loro che vengono ascoltati.
7. Fornire ai volontari lettere di referenze per aiutarli nello sviluppo della loro carriera.
8. Interagite con i volontari sui social media e condividete le loro storie sui canali del festival.
9. Collaborate con aziende o sponsor locali per offrire loro sconti e omaggi.
10. Impegnatevi a presentare i volontari ad altri volontari per creare amicizie (comunità).

A volte è facile dimenticare che le piccole cose sono molto importanti per riconoscere efficacemente i volontari. Ringraziare, investire nella conoscenza dei sostenitori e comunicare attivamente sono solo alcuni piccoli modi per dimostrare ai volontari che il vostro festival li apprezza e apprezza il loro impegno. Secondo il Council for Advancement and Support of Education (CASE), la mancanza di riconoscimento è uno dei 5 motivi principali per cui i volontari smettono di partecipare alle attività. È importante ricordare che essere gentili non costa nulla e che sono le piccole cose a contare di più.

4.3 Descrizione del certificato P'ART OF ME.

Il certificato "P'ART of me" è un esempio di certificato creato nell'ambito del progetto SAFEPLACE. Questo certificato è stato progettato specificamente per i gruppi di gestione dei festival artistici per riconoscere e apprezzare il contributo dei loro volontari. Serve come documento personale e riflessivo che cattura l'esperienza e il coinvolgimento del volontario nel festival.

Il certificato è composto da due parti. La prima pagina contiene le informazioni ufficiali, tra cui il nome completo del volontario, il numero di ore lavorate, la data e il luogo in cui si è svolto il volontariato e la firma di un membro dell'organizzazione artistica. Questa pagina funge da riconoscimento formale della partecipazione del volontario.

CERTIFICATE
OF VOLUNTEERING COMPLETION

THIS CERTIFICATE IS AWARDED TO

NAME SURNAME

FOR SUCCESSFULLY COMPLETING ... HOURS OF VOLUNTEERING IN "PROJECT/FESTIVAL NAME"

DATES: FROM 03/09/2023 TO 17/09/2023

NAME SURNAME
Position in the organisation

La seconda pagina del certificato è dedicata alla riflessione del volontario sull'esperienza del festival. È strutturata in quattro sezioni, simboleggiate dalle lettere P, A, R e T, ognuna delle quali rappresenta un aspetto diverso che il volontario deve considerare.

La prima sezione, rappresentata dalla lettera P, rappresenta il POTERE (POWER). In questa sezione, il volontario è incoraggiato a riflettere sui suoi principali punti di forza e sulle qualità personali che si sono evidenziate durante la sua partecipazione al festival.

La seconda sezione, simboleggiata dalla lettera A, sta per AZIONE (ACTION). Qui si chiede al volontario di descrivere i suoi compiti e le sue responsabilità principali, evidenziando le azioni specifiche che ha intrapreso durante il festival.

La terza sezione, indicata con la lettera R, significa RIFLESSIONE (REFLECTION). In questa parte, il volontario è incoraggiato a condividere ciò che ha imparato dall'esperienza del festival e a trarre conclusioni personali sulla base delle sue riflessioni.

La quarta e ultima sezione, rappresentata dalla lettera T, sta per FORMAZIONE (TRAININGS). In questa sezione si chiede al volontario di indicare se ha partecipato ad attività di capacity building o di formazione durante il suo coinvolgimento nel festival.

Guidando i volontari a riflettere sui loro punti di forza, sulle azioni, sulle riflessioni e sulle esperienze di formazione, il certificato mira a fornire una panoramica completa del contributo e dello sviluppo personale del volontario durante il suo percorso al festival.

P'ART OF ME

P - POWER
What was your main strength during the activity?

A - ACTION
What were your main tasks/responsibilities during the activity?

R - REFLECTION
What did you learn? Your conclusions of experience

T- TRAININGS
Have you participated in any capacity building training during the activity? If yes, please specify.

City, 22/03/2023

Name Surname

Integrando queste domande riflessive, il certificato "P'ART of me" mira a offrire un riconoscimento personalizzato che va oltre il semplice riconoscimento del tempo del volontario. Permette a ogni partecipante di esprimere la propria prospettiva unica e di evidenziare la crescita e l'apprendimento individuale nell'ambiente del festival.

Questo certificato ha un valore particolare nel settore dei festival, in quanto consente di risparmiare tempo ai manager che potrebbero trovare difficile creare certificati personalizzati per un gran numero di volontari. Inoltre, favorisce un legame più forte tra i volontari e la direzione del festival, sottolineando le loro esperienze e i loro contributi personali.

Ecco alcuni vantaggi dell'utilizzo del certificato "P'ART of me" per i gestori di festival artistici:

1. **Riconoscimento personalizzato:** Il certificato consente ai responsabili nel settore artistico di fornire un riconoscimento personalizzato a ciascun volontario. Includendo riflessioni e descrizioni individuali fornite dai volontari stessi, il certificato riconosce le loro esperienze e i loro contributi unici, rendendo il riconoscimento più significativo e personale.
2. **Risparmio di tempo e fatica:** Creare certificati personalizzati per un gran numero di volontari può richiedere molto tempo ai responsabili nel settore artistico. Il certificato "P'ART of me" semplifica il processo fornendo un modello strutturato che incorpora riflessioni individuali. In questo modo i responsabili risparmiano tempo e fatica nella creazione di certificati individuali, offrendo comunque un riconscimento personalizzato.
3. **Maggiore coinvolgimento dei volontari:** La natura riflessiva del certificato incoraggia i volontari a riflettere e a condividere i loro pensieri sui punti di forza, i compiti, le esperienze di apprendimento e di formazione. Questo processo favorisce un livello più profondo di coinvolgimento e di connessione con il festival, in quanto i volontari si sentono apprezzati e riconosciuti per i loro contributi individuali.
4. **Feedback e approfondimenti preziosi**: Le riflessioni fornite dai volontari nel certificato offrono un feedback prezioso e spunti di riflessione per i responsabili nel settore artistico. Permettono di comprendere le prospettive dei volontari, di identificare le aree di miglioramento o di successo nella gestione dei volontari e di prendere decisioni informate per eventi o attività future.
5. **Opportunità di sviluppo professionale:** L'attenzione del certificato alla partecipazione alla formazione offre ai volontari una piattaforma per mostrare le

attività di sviluppo delle capacità che hanno intrapreso. Questo non solo riconosce il loro impegno nella crescita personale, ma evidenzia anche gli sforzi compiuti dai responsabili nel settore artistico nel fornire opportunità di formazione ai volontari.

6. **Promuovere una cultura positiva del festival:** Utilizzando il certificato "P'ART of me", i responsabili nel settore artistico promuovono una cultura positiva del festival che valorizza e apprezza i diversi contributi dei volontari. Questo riconoscimento può motivare i volontari a continuare a partecipare ai festival futuri, a contribuire più attivamente e ad attrarre nuovi volontari che cercano opportunità di impegno significative.

Per i volontari, il certificato "P'ART of me" offre i seguenti vantaggi:

- ➔ Convalida personalizzata: Il certificato convalida le competenze, le esperienze e i contributi unici di ciascun volontario. Riconosce i punti di forza e i risultati individuali, rafforzando l'autostima e la fiducia.
- ➔ Auto-riflessione: Il certificato incoraggia i volontari a riflettere sulla loro esperienza al festival, riconoscendo la loro crescita, l'apprendimento e lo sviluppo personale durante il loro coinvolgimento. Questa auto-riflessione favorisce il miglioramento continuo e la consapevolezza di sé.
- ➔ Un documento tangibile: Il certificato è un documento tangibile della partecipazione e dei risultati ottenuti dal volontario, che può esibire con orgoglio sul proprio curriculum o portfolio. Convalida la loro esperienza e aumenta la loro credibilità in futuro.
- ➔ Opportunità di networking: Il certificato può facilitare le opportunità di networking, mettendo in contatto i volontari con professionisti del settore, potenziali mentori o persone che la pensano allo stesso modo all'interno della comunità del festival. Questo networking può aprire le porte a nuove opportunità e collaborazioni.

- ➔ Motivazione a continuare a partecipare: Il certificato funge da strumento motivazionale, incoraggiando i volontari a continuare a partecipare alle future attività del festival. Riconosce i loro sforzi e la loro dedizione, rafforzando la loro passione per il volontariato e il loro impegno per la missione del festival.

Nel complesso, il certificato "P'ART of me" è uno strumento prezioso per i manager e i volontari dei festival artistici, che favorisce un'esperienza positiva e gratificante per tutti i partecipanti.

5.1 Realizzazione di strumenti di validazione (interviste, questionari) e integrazione con YouthPass

Prima di partecipare al progetto, alcuni partecipanti avevano una limitata esperienza di volontariato in festival artistici e musicali, mentre altri non avevano alcuna esperienza precedente.

Dopo la formazione, abbiamo somministrato dei questionari ai partecipanti e i risultati sono stati i seguenti.

Le motivazioni principali addotte dai partecipanti per prendere parte al programma di formazione sono state lo sviluppo personale, l'acquisizione o l'approfondimento delle conoscenze sui festival musicali/artistici, la creazione di una rete internazionale e la creazione di nuovi amici. Dopo il programma, i partecipanti hanno dichiarato di aver soddisfatto le loro aspettative e di essere soddisfatti dell'esperienza. La loro partecipazione attiva agli incontri di preparazione online ha contribuito alla loro preparazione al programma di formazione.

I partecipanti hanno evidenziato i seguenti miglioramenti derivanti dalla loro esperienza nel programma di formazione:

- Pensiero logico e capacità di trarre conclusioni (abilità analitiche): Il programma di formazione ha migliorato la capacità dei partecipanti di pensare in modo critico, analizzare le informazioni e trarre conclusioni logiche.
- Miglioramento della capacità di spiegare agli altri gli apprendimenti del progetto: I

partecipanti si sono sentiti più sicuri e articolati nell'esprimere ciò che hanno imparato durante il loro progetto, comunicando efficacemente le loro esperienze agli altri.

- Maggiore consapevolezza delle opportunità di apprendimento derivanti dalla partecipazione al festival: I partecipanti sono diventati più consapevoli delle diverse esperienze di apprendimento disponibili grazie al loro coinvolgimento nel festival. Hanno riconosciuto il valore della ricerca attiva e dell'adozione di nuove conoscenze e competenze.
- Maggiore consapevolezza dell'apprendimento personale durante il festival: i partecipanti hanno sviluppato una maggiore consapevolezza delle conoscenze e delle competenze acquisite durante il festival. Sono stati in grado di riflettere sul loro percorso di apprendimento e di riconoscere la crescita che hanno sperimentato.
- Miglioramento della capacità di collaborare con persone di diversa provenienza e cultura: Il programma di formazione ha favorito le capacità dei partecipanti di collaborare e lavorare efficacemente con persone di diversa provenienza e cultura. I partecipanti hanno acquisito una maggiore comprensione e apprezzamento dei diversi punti di vista.
- Maggiore apertura mentale e curiosità nei confronti delle nuove sfide: I partecipanti hanno riferito un maggior senso di apertura e curiosità di fronte alle nuove sfide. Hanno accolto le opportunità di crescita personale e professionale con entusiasmo e disponibilità a uscire dalla loro zona di comfort.
- Sviluppare idee e metterle in pratica: Il programma di formazione ha aiutato i partecipanti a perfezionare le loro capacità di generare e realizzare idee. Hanno acquisito fiducia nel trasformare le loro idee in azioni e progetti tangibili.
- Esprimere se stessi in modo creativo: I partecipanti hanno scoperto che il programma di formazione ha incoraggiato e alimentato la loro espressione

creativa. Si sono sentiti più a loro agio nell'esprimersi in modo creativo e nell'esplorare il proprio potenziale artistico.

Nel complesso, il programma di formazione ha fornito ai partecipanti un insieme diversificato di competenze e opportunità di crescita personale, promuovendo il pensiero analitico, le capacità di comunicazione, la competenza culturale, l'apertura a nuove esperienze e l'espressione creativa.

Commenti dei partecipanti:

"Ora sento che il successo della mia comunità dipende anche dalle mie competenze e dalle mie idee e da quanto sono in grado di dare forma a queste ultime".

"Anche se lavorare in un gruppo di persone a volte può essere impegnativo a causa delle diverse esperienze e conoscenze, sento che dopo questa esperienza posso articolare meglio le mie idee per lavorare verso un obiettivo di gruppo condiviso".

Questi risultati dimostrano l'impatto positivo del programma di formazione sulle abilità cognitive, sulle capacità di comunicazione e sul pensiero riflessivo dei partecipanti.

Riferimenti

Cedefop; European Commission (2009). *European guidelines for validating non-formal and informal learning.* Luxembourg: Publications Office. http://www.cedefop.europa.eu/etv/Upload/Information_resources/Bookshop/553/4054_en.pdf

Council of the European Union (2012). *Council recommendation of 20 December 2012 on the validation of non-formal and informal learning. Official Journal of the European Union, C 398,* 22.12.2012, pp. 1-5. http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:C:2012:398:0001:0005:EN:PDF

Unesco; Commonwealth of Learning (2011). *Guidelines for open educational resources (OER) in higher education.* Paris: Unesco. http://unesdoc.unesco.org/images/0021/002136/213605e.pdf

Awardforce. 2022. *"The complete guide to creating a volunteer recognition program"*. Retrieved from https://www.awardforce.com/blog/the-complete-guide-to-creating-a-volunteer-recognition-program/

Garner, J.T., et al. 2011. "*Volunteering an opinion: Organisational voice and volunteer retention in nonprofit organisations".* Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly.

Harp, E. R., et al. 2016. *"Volunteer engagement and retention: their relationship to community service self-efficacy".* Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly.

Sohier, A., Sohier, R., Chaney, D. 2023. *"When volunteers are also consumers: Exploring volunteers' co-consumption experience in leisure contexts".* Journal of Business Research, Volume 156.

Volunteerhub, 2021. *"How to Thank Volunteers in 2021".* Retrieved from https://www.volunteerhub.com/blog/thank-volunteers-2021/

CREDITS:

(in alphabetical order)

Written by Federica Candelaresi, Nino Kapanadze, Beata Lamauskaite, Maria Pia Napoletano, Silvia Käsk, Stefan Reichmann, Ivana Stefanovska, Christoph Storbeck, Ingrid Stroom
Edited by Nino Kapanadze
Design & Layout by Beata Lamauskaite
Add. Design, Layout and Editing by Marcella Campo, Benedetto Puccia
English translations and revisions by Audrey Rodeman, **Estonian** by Nino Kapanadze, Beata Lamauskaite, **French** by Juliette Olivares, **German** by Robert Baumann, **Italian** by Marcella Campo, **Macedonian** by Ivana Stefanovska
Additional Project Input and Support from Vincenzo Barreca, Robert Baumann, Roberto Cammarata, Katerina Cvetkovska, Stefania Inverso, Ruth Koleva, Emanuela Meduri, Loretta Liiv, Julijana Mladenovska, Giulia Paone, Gianfranco Raimondo, Francesco Quatrano, Ognen Stojanoski, Maik Timm