

**sintesi**  
**PIANO SETTORI DI ATTIVITÀ**  
**2011**



# Presentazione

*Patrizio Petrucci, presidente Cesvot*

Il 2011 è l'Anno Europeo del Volontariato.

In Toscana si è aperto con la manifestazione Villaggio Solidale, il primo salone italiano del volontariato al quale Cesvot ha aderito insieme alle più importanti reti nazionali di rappresentanza del Terzo settore: Forum, Convol, Csvnet.

Sono stati giorni in cui è tornato protagonista il confronto politico sul ruolo del volontariato e sulle strategie da mettere in campo per riportare all'attenzione dell'opinione pubblica e della politica le idee, i progetti ed i servizi che le associazioni possono offrire alla società.

In questo anno dedicato, Cesvot lancia il suo progetto di sostegno al Servizio Volontario Europeo, un aiuto concreto a tutti i giovani dai 18 ai 30 anni che vorranno fare esperienza di volontariato in uno degli oltre 30 paesi aderenti.

Un bel modo per guardare oltre il nostro territorio e aggiungere un piccolo tassello alla costruzione di un'Europa delle persone e della solidarietà. Un modo anche per arricchire il patrimonio culturale delle associazioni che potranno far tesoro dell'esperienza dei volontari formati anche oltre confine. La presentazione pubblica di questo nostro impegno sarà nel contesto del prestigioso Festival di Europa che si svolgerà a maggio a Firenze grazie ad una sinergia di molti enti sollecitati all'iniziativa dall'Istituto Universitario Europeo.

Tutto ciò si inserisce in un quadro di maggiore partecipazione di Cesvot e delle associazioni alla dimensione europea, anche ampliando il profilo delle nostre relazioni istituzionali; abbiamo in programma, infatti, una collaborazione con l'Ufficio di rappresentanza della Regione Toscana a Bruxelles.

Come saprete è stato firmato il nuovo protocollo d'Intesa con la Regione Toscana e prosegue il dialogo con la Consulta regionale delle fondazioni bancarie per condividere percorsi comuni sia per la valutazione dei progetti del bando "Percorsi di Innovazione" sia per lo studio relativo l'impatto sociale delle iniziative delle associazioni.

Una politica delle alleanze che da sempre riteniamo necessaria per proteggere e consolidare l'esperienza dei Centri di Servizio e delle associazioni e che non può prescindere da un percorso di riflessione sul ruolo e sul futuro del volontariato in un periodo di crisi e di profondi mutamenti sociali ed economici.

Ma in agenda abbiamo messo anche un tema tanto delicato quanto importante: uno studio ed un confronto con pubblico e privato sociale sulla tematica del cosiddetto "dopo di noi". Un terreno sul quale moltissime associazioni, anche toscane e soprattutto di genitori, lavorano da anni con dedizione ed intelligenza. Le loro richieste devono trovare udienza ed accoglienza. Per questo proponiamo questo percorso anche alle fondazioni bancarie perché solo attraverso un'azione di sistema si potrà incidere concretamente e tentare di dare un contributo significativo.

E poi la nostra attenzione si concentrerà sull'ambito della tutela dei diritti anche grazie ad un progetto di collaborazione e di intesa con il Difensore civico regionale; in questo caso il nostro impegno sarà nell'ottica di portare un contributo utile per consolidare il

lavoro di assistenza, garanzia e difesa che già svolgono, ed in modo significativo, molte associazioni.

E' in corso, inoltre, un importante lavoro sul ruolo del volontariato nei principali organismi di rappresentanza come le Società della Salute e lo svolgimento di corsi e incontri anche nei territori più decentrati. Procedono le collaborazioni con la Scuola di Alta Formazione di Siena e con la Fondazione Volontariato e Partecipazione di Lucca; si sono intensificati i rapporti con alcune Province e confermati quelli con Upi e con Uncem.

In conclusione mi rivolgo alle associazioni ed ai loro rappresentanti con la raccomandazione di partecipare attivamente alla vita associativa di Cesvot ricordando a tutti che quest'anno, fra marzo ed aprile, verranno rinnovati i consigli direttivi delle Delegazioni territoriali.

Buon lavoro a tutti voi.

# indice

## Lo sviluppo delle reti e delle associazioni 7

- Attività delle Delegazioni
- Iniziative di Delegazione di interesse locale e regionale
- Ampliamento delle associazioni utenti dei servizi
- Promozione delle reti
- Il volontariato e gli organismi di rappresentanza
- Supporto alle associazioni di volontariato nelle Società della Salute
- Rinnovo Accordo quadro con Regione Toscana
- Protocolli con istituzioni ed enti locali
- Iniziative in collaborazione con le Provincie
- Fondazione Volontariato e Partecipazione, Fondazione Scuola Alta Formazione per il Terzo settore, Csvnet
- Formazione quadri dirigenti delle Delegazioni ed organizzazione Stati Generali

## La Formazione 12

- Rilevazione bisogni formativi del volontariato toscano
- Bando "Progetti di formazione per il volontariato"
- I progetti formativi di Cevot per le associazioni
- Formazione dei dirigenti del volontariato
- Progetto "Percorsi delle idee"
- Formazione a distanza. Gestione ed implementazione del sistema Fad
- Agenzia formativa
- Azione Europa. Progetti europei e sostegno alle associazioni
- Azione Europa. Servizio Volontario Europeo (Sve)
- Azione Europa. Laboratorio di progettazione europea
- Azione Europa. Progettare interventi nei paesi dell'Est Europa
- Azione Europa. Rete Volontarie e Conferenza internazionale Siena 2012

## I progetti di intervento sociale 18

- Bando "Percorsi di Innovazione"
- Valutazione dell'impatto sociale dei progetti

## La comunicazione 19

- Attività editoriale: periodici e altre pubblicazioni
- Comunicazione online. Il sito istituzionale
- Comunicazione online. Pluraliweb
- Comunicazione online. I social network
- Comunicazione online. Cevot News
- Comunicazione online. La rassegna stampa
- Abbonamenti agevolati per le associazioni
- Ufficio stampa
- Consulenza associazioni e Delegazioni su piani di comunicazione
- Eventi e manifestazioni
- Attività promozionale/pubblicitaria. Materiale a marchio Cevot
- Progetto radio
- Portale per il volontariato toscano
- Indicatori per la valutazione dei servizi di comunicazione
- Bando "Sviluppo e promozione territoriale del volontariato toscano"

## La consulenza 28

- Numero verde
- L'esperto risponde
- Servizio di consulenza nelle Delegazioni
- Approfondimenti fiscali e contabili Legge di stabilità 2011
- Redazione di approfondimenti normativi
- Progetto "Liberi dai conti"
- Progetto "Tutoring gestionale per le associazioni di volontariato"

## I progetti integrati 31

- Progetto "Sto arrivando il tuo fido"
- Area Giovani. Progetto "Scuola e Volontariato"
- Area Giovani. Sostegno ai progetti delle associazioni
- Area Giovani. Partecipazione al Gruppo promozione di Csvnet
- Area Giovani. Alta formazione
- Area Giovani. Servizio civile regionale
- Anno Europeo del Volontariato. Il "dopo di noi"
- Anno Europeo del Volontariato. Convegno "Volontariato nei nuovi scenari europei"
- Anno Europeo del Volontariato. Campagna pubblicitaria per la promozione del volontariato toscano
- Anno Europeo del Volontariato. Comunicare nel tempo del digitale terrestre

## La ricerca 35

- Soggettività del volontariato e soggettività dei volontari
- Welfare sussidiario, Terzo settore, volontariato: verso nuove forme organizzative?
- "L'importante non è vincere ma partecipare". Volontariato e ruolo di advocacy
- La comunicazione sociale: linguaggi, strumenti e modalità comunicative
- Crisi economica e vulnerabilità sociale: quale protagonismo del volontariato?
- Volontariato e solidarietà internazionale: cooperazione decentrata e sussidiarietà orizzontale in Toscana

## La documentazione 38

- "Non ti scordar di te". Consulenza alle associazioni
- "Non ti scordar di te". Catalogazione dei fondi bibliografici
- "Non ti scordar di te". Sostegno gestione archivi correnti delle associazioni

- "Non ti scordar di te". Sostegno gestione archivi storici delle associazioni
- Adesione a reti territoriali per prestito interbibliotecario
- Selene web: catalogo ragionato di siti web
- Consulenza sul deposito legale delle pubblicazioni
- Seminario regionale "10 anni di documentazione del volontariato"
- Attività di collegamento con la rete di documentazione dei Csv

## La gestione delle risorse e la valutazione delle attività 42

- Monitoraggio e valutazione dei servizi. Progetti di formazione
- Monitoraggio e valutazione dei servizi. Aggiornamento attività
- Monitoraggio e valutazione dei servizi. Indici di funzionalità Delegazioni
- Monitoraggio e valutazione dei servizi. Sistema integrato di indicatori
- Monitoraggio e valutazione dei servizi. Adeguamento area intranet
- Monitoraggio e valutazione dei servizi. Il sistema informativo
- Monitoraggio e valutazione dei servizi. Coordinamento banche dati dei Csv
- Mantenimento del sistema Gestione di Qualità
- Accreditemento Agenzia formativa
- La Carta dei Servizi
- Bilancio sociale
- Bilancio partecipato
- Bando "Il Bilancio sociale per le associazioni di volontariato"
- Attestazione dei Bilanci sociali delle associazioni
- La gestione del personale
- Selezione ed inserimento nuovo personale e la formazione interna
- Stage con università ed enti pubblici
- La gestione delle spese
- Funzionalità delle Delegazioni
- Riordino archivio di deposito
- Realizzazione Guida operativa



# Lo sviluppo delle reti e delle associazioni

## Attività delle Delegazioni

L'attività delle 11 Delegazioni territoriali di Cesvot è garantita dai segretari di Delegazione che hanno i seguenti compiti:

1. front office;
2. consulenza e assistenza alle associazioni;
3. organizzazione Iniziative di Delegazione (Idd);
4. attività istruttoria sui progetti presentati dalle associazioni nella propria Delegazione;
5. verifica dei progetti formativi attivati sul territorio;
6. supporto ai progetti speciali;
7. supporto logistico ad iniziative organizzate dal Cesvot nel territorio;
8. distribuzione materiale informativo e promozionale;
9. supporto agli organi istituzionali della Delegazione;
10. rapporti con gli operatori di enti pubblici (Province, Comuni e Informagiovani) e del privato sociale;
11. collaborazione con gli organismi di rappresentanza del volontariato.

Da quest'anno è attivo il progetto "Revisione indici di funzionalità delle Delegazioni e del sistema di valutazione delle Idd".

*Risorse: € 310.000,00 (costi di esercizio Delegazioni)*

*Risorse: € 510.000,00 (costi segretari di Delegazione)*

## Iniziative di Delegazione di interesse locale e regionale

Le Iniziative di Delegazione (Idd) rappresentano uno dei principali strumenti di sviluppo delle attività di Cesvot sul territorio locale. Le Idd possono svolgersi attraverso incontri pubblici di informazione e riflessione (seminari, convegni, conferenze, tavole rotonde), iniziative di promozione della solidarietà e del volontariato locale, delle associazioni e delle loro attività (feste, meeting, mostre). Ad ogni Delegazione è assegnato un budget annuale di 20mila euro. Le Idd hanno un carattere locale e dovranno perciò coinvolgere associazioni ed istituzioni locali all'interno di una programmazione annuale appro-

vata in sede regionale. Per una corretta formulazione e organizzazione delle Iniziative di Delegazione si fa riferimento al documento Guida alla gestione delle Idd ed al Regolamento collegato.

Le Delegazioni potranno contare anche su un fondo aggiuntivo per coprire i costi del 50% relativi a quelle iniziative che il Direttivo Cesvot valuterà di interesse regionale.

*Risorse: € 300.000,00*

## **Ampliamento delle associazioni utenti dei servizi**

Circa il 30% delle associazioni di volontariato presenti in Toscana non usufruisce dei servizi offerti da Cesvot. S'intende quindi:

- fare un'analisi delle caratteristiche delle associazioni che ad oggi non collaborano con Cesvot;
- attivare contatti "porta a porta" ed incontri di gruppo;
- aumentare la partecipazione del volontariato alla vita istituzionale delle Delegazioni anche grazie alla realizzazione di focus group con i rappresentanti dei direttivi uscenti per analizzare elementi di forza e di debolezza in merito alle modalità ed al significato della partecipazione.

*Risorse: € 10.000,00 (ampliamento partecipazione associazioni vita istituzionale)*

## **⊗ Promozione delle reti**

Realizzazione di due iniziative regionali dedicate rispettivamente ai settori dei beni culturali e della tutela dei diritti e attivazione ricerca buone pratiche in ambito sociale e della tutela:

- attivazione e realizzazione del progetto "Magna Charta" per favorire il riconoscimento, la programmazione e l'organizzazione delle attività del volontariato nell'ambito del patrimonio culturale statale e locale;
- realizzazione di un seminario regionale con le associazioni del settore tutela e promozione dei diritti. L'iniziativa fa riferimento al protocollo d'intesa con il Difensore civico regionale sottoscritto al fine di promuovere una collaborazione fra i difensori civici territoriali (provinciali) e le associazioni per la tutela congiunta dei diritti delle fasce più deboli della popolazione;
- emersione buone pratiche. Un intervento che intende favorire e sostenere l'integrazione delle reti fra le associazioni e far emergere buone pratiche anche attraverso le delegazioni territoriali. Gli ambiti

previsti sono quello sociale e quello della tutela dei diritti.

Risorse: € 45.000,00 (progetto Magna Charta)

Risorse: € 20.000,00 (iniziative di collaborazione fra associazioni e Difensori civici)

Risorse: € 15.000,00 (buone pratiche)

## **Il volontariato e gli organismi di rappresentanza**

Si ritiene necessario attivare azioni di promozione e sostegno del ruolo del volontariato nei vari organismi di rappresentanza, dai tavoli di programmazione partecipata alle reti tematiche che sono presenti sul territorio. Al proposito sono previste azioni di accompagnamento, sostegno e formazione delle associazioni per dare loro strumenti adeguati.

Risorse: € 10.000,00

## **Supporto alle associazioni di volontariato nelle Società della Salute**

Progetto specifico di sostegno ai volontari impegnati nelle Società della Salute toscane che prevede in particolare:

- creazione di un'area di Formazione a distanza (Fad) dedicata ai Comitati di partecipazione e alle Consulte del Terzo settore;
- percorsi formativi di base;
- attività di sostegno e accompagnamento alle esperienze più avanzate tra le Società della Salute toscane.

Risorse: € 50.000,00

## **Rinnovo Accordo quadro con Regione Toscana**

Per ampliare i livelli di rappresentanza e di intervento del volontariato toscano, rafforzare la collaborazione con gli enti locali e qualificare la partecipazione delle associazioni alla programmazione delle politiche locali, Cesvot e Regione Toscana hanno siglato un protocollo d'intesa che verrà quest'anno rinnovato. I punti salienti del nuovo accordo sono: confronto annuale sulle iniziative promosse dai due enti a favore del volontariato; studio biennale sulle trasformazioni del volontariato toscano e sugli scenari internazionali; valorizzazione del 'modello' toscano di coesione sociale e definizione di indicatori che ne possano misurare la qualità; scambio continuo di informazioni e

dati; partecipazione di un rappresentante della Regione nel Comitato scientifico di Cesvot; realizzazione di una iniziativa pubblica annuale. Inoltre si individuano quattro nuovi ambiti di intervento comune:

- giovani e volontariato
- tutela dei diritti e difesa civica
- comunicazione civica e digitale terrestre
- Società della Salute e partecipazione

Si auspica infine una maggiore attività di scambio con tutti gli assessorati della Regione, nonché una maggiore collaborazione con l'Ufficio di rappresentanza della Regione Toscana a Bruxelles.

## Protocolli con istituzioni ed enti locali

Questi i principali protocolli di intesa con istituzioni ed enti locali:

Protocollo con Upi Toscana: per uniformare le procedure di iscrizione al Registro delle associazioni; per promuovere il volontariato ed organizzare un incontro annuale di riflessione; per una migliore concertazione degli interventi sul territorio; per facilitare la partecipazione delle Delegazioni Cesvot negli organismi di partecipazione; per concertare progetti comuni sulle nuove marginalità sociali. Verrà inoltre coinvolto un rappresentante delle Province nelle Commissioni progetti delegazionali. Si prevede anche un incontro con i funzionari responsabili della tenuta dei Registri provinciali del volontariato per predisposizione linee guida di iscrizione.

Protocolli specifici con Province: si prevede il mantenimento delle attività previste all'interno dei protocolli con Pisa e Prato nonché l'implementazione della collaborazione specifica con altre Province

Protocollo con Anci Toscana: invio periodico agli uffici degli Informagiovani di materiale informativo per sensibilizzare i cittadini, in particolare giovani, ai temi del volontariato.

Protocollo con Uncem Toscana: confermato il progetto nelle due comunità montane della Valtiberina e della Garfagnana con apertura sportelli informativi ed attività di consulenza.

Rimangono inoltre operativi i protocolli con i seguenti enti: Ufficio Scolastico Regionale per la Toscana, Sovrintendenza Archivistica della Toscana, Circondario Empolese Valdelsa, Società della Salute Firenze.

*Risorse: 10.000,00 (per incontro formativo con funzionari)*

*Risorse: € 50.000,00 (mantenimento protocolli con Provincia di Pisa e Provincia di Prato ed implementazione ulteriori)*

## Iniziative in collaborazione con le Provincie

È previsto uno stanziamento per iniziative di promozione del volontariato in collaborazione con le Amministrazioni provinciali. Requisiti e caratteristiche delle iniziative sono descritte nel Regolamento iniziative in collaborazione con Province e Circondario di Empoli. Il contributo massimo annuale è di 5.000 euro per provincia.

*Risorse: 55.000,00*

## Fondazione Volontariato e Partecipazione, Scuola Alta Formazione per il Terzo settore, Csvnet

Cesvot è socio fondatore della Fondazione Volontariato e Partecipazione di Lucca e della Scuola di Alta Formazione del Terzo Settore di Siena ed è presente negli organi di indirizzo dei due enti tramite suoi rappresentanti. Cesvot è presente anche negli organismi di Csvnet, Coordinamento Nazionale Centri di Servizio per il Volontariato, al quale destina una quota annuale di bilancio. Per meglio qualificare il contributo di Cesvot all'attività delle due fondazioni e di Csvnet un consulente avrà l'incarico di seguirne gli aspetti istruttori, valutativi e amministrativi.

*Risorse: € 70.000,00 (Fondazione Volontariato e Partecipazione), € 70.000,00 (Scuola Alta Formazione), € 120.000,00 (Csvnet), € 20.000,00 (consulente)*

## Formazione quadri dirigenti delle Delegazioni ed organizzazione Stati Generali

Formazione dei rappresentanti eletti nei direttivi delle Delegazioni territoriali sulle principali questioni riguardanti i Centri di Servizio, il Terzo settore ed il volontariato toscano. Verranno svolti almeno un incontro per ciascuna delle aree individuate: costiera, fiorentina e sud Toscana: Gli argomenti saranno: identità e caratteristiche del volontariato toscano, storia ed organizzazione di Cesvot, il "sistema" dei Centri di Servizio in Italia. Quest'azione prevede anche l'organizzazione degli Stati Generali di Cesvot.

*Risorse: 10.000,00*

# La Formazione

## Rilevazione bisogni formativi del volontariato toscano

Estensione del modello per la rilevazione dei bisogni formativi del volontariato a tutta la regione. Il sistema permetterà di disporre di un meccanismo stabile per la raccolta periodica dei dati da utilizzare sia in fase di programmazione che in sede di valutazione dei progetti presentati. Si prevede l'organizzazione di 13 *focus group* con ciascuna Delegazione, con le associazioni socie, con gli operatori di Cesvot. Al proposito nel 2011 è stato pubblicato *Le competenze del volontariato. Modello di analisi dei fabbisogni formativi* (di Daniele Baggiani, I Quaderni, n. 51).

Risorse: € 28.000,00

## **Bando "Progetti di formazione per il volontariato"**

Il bando permette ogni anno alle associazioni di volontariato toscane, anche alle più piccole e decentrate, di realizzare propri percorsi formativi rispondendo direttamente ai bisogni dei volontari. Ad oggi sono stati finanziati 1701 corsi di formazione per un impegno economico di oltre 12 milioni di euro: i corsi sono stati realizzati da 739 diverse associazioni. Questi dati confermano che la formazione rimane, per le associazioni, una priorità. Il bando sostiene due tipologie di progetti: quelli presentati da associazioni regionali e quelli di interesse locale o provinciale presentati alle Delegazioni da associazioni locali. Tutti i progetti sono valutati da apposite commissioni e il bando viene redatto in modo partecipato attraverso incontri con la struttura operativa ed istituzionale del Cesvot, *focus group* e *workshop*. E' previsto anche un percorso formativo rivolto ai componenti delle Commissioni istruttorie sulla valutazione ed ai segretari di Delegazione.

Risorse: € 12.000,00 (redazione partecipata del bando, promozione ed assistenza), € 730.000,00 (progetti presentati dalle associazioni locali), 120.000,00 (progetti presentati dalle associazioni regionali)

## I progetti formativi di Cesvot per le associazioni

Il Cesvot ogni anno propone a tutte le associazioni del territorio regionale percorsi ad alto contenuto formativo, su temi trasversali e multidisciplinari. Le attività proposte privilegiano la metodologia attiva prevedendo, oltre alla formazione in aula, quella in situazione con attività di accompagnamento. Il carattere integrato delle iniziative (formazione-accompagnamento) permette di personalizzare gli interventi aumentandone l'efficacia. E' utilizzata anche la metodologia della Formazione a distanza (Fad). Questi gli interventi previsti:

1. Laboratorio Progettisti per il volontariato, individuazione di 4 idee progettuali e corso di perfezionamento per progettisti.
2. Accompagnamento dei 4 gruppi con tutor dedicati - Sviluppo dei progetti.
3. Corso di alta formazione per le associazioni di volontariato impegnate sul tema della donazione di sangue, organi e tessuti (in collaborazione con Assessorato Diritto alla Salute della Regione Toscana, Crs, Avis Toscana, Fratres, Anpas Toscana, Aido, Admo e Adisco) e pubblicazione degli atti su dvd (2ª edizione).

*Risorse: 40.000,00 (laboratorio progettisti e perfezionamento); 40.000,00 (sviluppo dei 4 progetti); 20.000,00 (incontri di formazione per dirigenti volontariato); 22.000,00 (corso di formazione sulla donazione + dvd)*

## Formazione dei dirigenti del volontariato

Si propone un percorso di formazione per dirigenti del volontariato delle associazioni toscane. Questi percorsi dovranno facilitare il ricambio generazionale, avranno carattere residenziale ed utilizzeranno metodologie didattiche interattive. Essi avranno un carattere tematico ed un'articolazione modulare per lasciare ai volontari la possibilità di scegliere, fra le varie proposte, quelle più attinenti alle funzioni svolte all'interno delle proprie realtà associative.

Questi i sei ambiti tematici scelti per l'attività dell'anno in corso:

1. risorse umane (*people raising*) per gestire un'efficace valorizzazione dei volontari e risorse materiali (*fund raising*), per favorire la conoscenza di tutte le opportunità di finanziamento pubblico e privato per il volontariato;
2. valutazione, un corso di formazione che prevede, inoltre, attività di consulenza personalizzata con esperti del settore per avviare e/o consolidare la cultura della valutazione come elemento di

- sviluppo per il volontariato;
3. comunicazione, interna ed esterna;
  4. nuove tecnologie, per meglio comunicare in rete. Un corso di formazione che prevede, inoltre, un accompagnamento personalizzato;
  5. lavoro di rete, con il coinvolgimento del Dipartimento di Scienze Sociali dell'Università di Pisa. Un incontro formativo che, facendo tesoro delle buone pratiche esistenti sul tema, riesca a sintetizzare delle linee guida. Il percorso viene proposto a dirigenti volontari *under 45*;
  6. politiche sociali in Toscana, per conoscere il funzionamento della res pubblica in tutti i suoi aspetti: funzionamento degli enti locali, le deleghe, la Regione Toscana, le politiche locali, gli organismi di rappresentanza e partecipazione. Un seminario per ciascuna delle tre aree vaste della Toscana.

*Risorse: € 13.000,00 (incarico professionale per coordinatore attività formative dirigenti); € 16.000,00 (formazione tema risorse); € 16.000,00 (formazione tema valutazione); € 16.000,00 (formazione tema comunicazione); € 16.000,00 (formazione tema nuove tecnologie); € 7.500,00 (formazione tema lavoro di rete); € 7.500,00 (formazione tema politiche sociali)*

## Progetto "Percorsi delle idee"

Un progetto per favorire il protagonismo del volontariato, le esperienze di cittadinanza attiva e per supportare la realizzazione di iniziative di formazione promosse dalle associazioni. Possono proporre idee progettuali relative alla formazione dei volontari solo reti di minimo tre associazioni di volontariato aderenti Cesvot non federate tra loro. La rete può avvalersi del sostegno di partner pubblici e privati. Le idee proposte devono fare riferimento alla Delegazione Cesvot e lavorare sulla tematica che ciascun territorio ha individuato. Nel 2010 le tematiche individuate sono state: Arezzo, diritto alla salute; Empoli e Massa Carrara, tutela dell'ambiente e sviluppo sostenibile; Livorno, volontariato internazionale, pace, perdono e riconciliazione; Lucca, diritto alla salute e qualità della convivenza; Pisa, Pistoia e Grosseto, diritti di persone disabili e svantaggiate; Prato, diritto al benessere, alla salute, alla vita; Siena, diritto alla salute, alla qualità della vita. Una commissione selezionerà le proposte e verrà attivato un servizio di accompagnamento: dall'idea al progetto all'erogazione della formazione.

*Risorse: € 110.000,00*

## **Formazione a distanza. Gestione ed implementazione del sistema Fad**

Dal 2005 il Cesvot ha implementato il proprio sistema di Fad utilizzando il software open source Moodle adatto a creare piattaforme per la gestione di attività formative. In particolare il Cesvot incentiva il cosiddetto blended learning, cioè una formazione in cui la parte d'aula e la parte online si interconnettono. L'obiettivo non è sostituire l'aula attraverso un apprendimento sincronico, come può essere la videoconferenza o l'autoapprendimento, ma migliorare globalmente la formazione erogata. Sono state realizzate anche alcune piattaforme di supporto generale che, pur nate nell'ambito di un percorso formativo, si sono trasformate in piattaforme stabili di servizio per le associazioni. Ad oggi sono state utilizzate 18 piattaforme Fad. Fra gli obiettivi di quest'anno installare almeno 10 nuove piattaforme destinate ai corsi Cesvot ed alle associazioni. In sintesi, le azioni previste sono:

1. corsi di formazione sulla Fad;
2. promozione dell'utilizzo della Fad nei corsi di formazione a gestione diretta e in affidamento alle associazioni;
3. implementazione e sviluppo piattaforme di servizio e di supporto generale: "Dall'idea al progetto", "Document-azione!", "Fad per il Volontariato".

*Risorse: € 24.000,00 (gestione del sistema, installazione e personalizzazione piattaforme); € 12.000,00 (formazione per i volontari)*

## **Agenzia formativa**

Il Cesvot è stato accreditato dalla Regione Toscana come Agenzia formativa ed ha ottenuto la Certificazione di Qualità. L'Agenzia rappresenta uno strumento di implementazione e crescita delle organizzazioni di volontariato che sono coinvolte nella programmazione e nell'attuazione di progetti a valere sui fondi comunitari. Si prevede di valorizzare le procedure (i processi), soprattutto di carattere informatico, relative alla formazione e a tutti gli altri servizi nell'ottica dell'accessibilità e dell'utilizzo delle nuove tecnologie. Obiettivo, mantenere la certificazione di qualità e l'accreditamento della agenzia formativa anche adeguandola struttura alla normativa e relativi dispositivi applicativi.

## **Azione Europa. Progetti europei e sostegno alle associazioni**

La progettazione europea è interpretata come strumento di implementazione e crescita delle associazioni di volontariato che, spesso, sono coinvolte sia nella fase di progettazione che di attuazione e rappresenta una opportunità per sperimentare percorsi formativi e nuove modalità di lavoro in rete. Ad oggi i progetti realizzati a valere sui fondi comunitari hanno visto la partecipazione attiva delle associazioni di volontariato ed hanno permesso di svolgere tre importanti progetti come Opci (cooperazione internazionale), Adiutor (Amministrazione di sostegno) e Grundtvig (scambio volontari senior over 50). Quest'ultimo è un progetto in corso tra l'Italia e la Germania nell'ambito del Programma europeo per l'apprendimento permanente. E' attiva inoltre la partecipazione di Cesvot ad un progetto europeo sulla disabilità promosso dal Consorzio Europeo delle Fondazioni per la tutela dei disabili e dei diritti umani. In particolare le azioni che prevediamo quest'anno sono:

- partecipare ad almeno due progetti europei, uno in qualità di capofila;
- partecipare all'attività del Gruppo Europa di Csvnet;
- collaborare con l'Ufficio di rappresentanza della Regione Toscana a Bruxelles e pianificazione di un primo piano di collaborazione;
- sostegno alle associazioni. Servizio informativo sulle opportunità di finanziamento per le associazioni; analisi delle loro proposte progettuali e delle possibili linee di finanziamento; percorsi di coprogettazione; partecipazione diretta a bandi su cittadinanza, volontariato, coesione sociale.

*Risorse: € 70.000,00*

## **Azione Europa. Servizio Volontario Europeo (Sve)**

Nel 2010 il Cesvot è stato accreditato dall'Agenzia Nazionale Giovani come ente certificato per partecipare al Servizio Volontario Europeo (Sve). Il servizio, istituito dalla Commissione Europea, ha l'obiettivo di promuovere la solidarietà, la tolleranza, la cittadinanza attiva e la comprensione reciproca fra i giovani. Sve è un'opportunità di formazione attraverso un'attività di volontariato in un paese diverso da quello di residenza. Un progetto Sve può svolgersi in ognuno degli ambiti di attività del volontariato per un periodo compreso fra 2 set-

timane e 2 mesi. Per diventare volontario Sve si deve avere un'età compresa fra i 18 e i 30 anni ed il servizio può essere svolto in ben 30 Paesi. Per partecipare occorre rivolgersi ad un'organizzazione accreditata come ente di invio, quale Cesvot. Il ruolo del Centro Servizi sarà quello della ricerca dell'organizzazione all'estero, della collaborazione nella redazione del progetto, della formazione antecedente la partenza, dei contatti durante l'esperienza, della cura delle fasi di rientro e di conclusione del progetto. La partecipazione a Sve è gratuita.

*Risorse: € 18.000,00 (per parte della promozione ed incarico professionale)*

### **Azione Europa. Laboratorio di progettazione europea**

Realizzazione di un laboratorio per volontari con percorsi integrati di formazione e consulenza dove le associazioni possano trovare risposte "personalizzate" con il fine di aiutare loro a realizzare progetti specifici, nonché di rintracciare idonei *network* non profit in Europa.

*Risorse: € 16.000,00*

### **Azione Europa. Progettare interventi nei paesi dell'Est Europa**

Per il 2011 si propone un corso di formazione sul tema della progettazione europea per interventi nei paesi non membri dell'Europa dell'Est quali Ucraina, Bielorussia, Moldavia. Il progetto si propone il coinvolgimento delle associazioni toscane Pubbliche Assistenze, Misericordie, Associazioni per Chernobyl già impegnate su questi territori. Il corso di formazione prevede la possibilità di uno scambio con le realtà associative del non profit dei paesi interessati dall'azione.

*Risorse: € 10.000,00*

### **Azione Europa. Rete Volonteuropa e Conferenza internazionale Siena 2012**

Dal 2010 Cevot aderisce alla Rete europea Volonteuropa e si è candidato ad accogliere in Toscana la Conferenza internazionale della rete per il 2012 (Anno Europeo dell'invecchiamento attivo e della solidarietà intergenerazionale). Sarà necessario costituire un gruppo di lavoro misto Cevot ed istituzioni al fine di predisporre l'organizzazione dell'evento. Nell'anno in corso Cevot parteciperà alla Conferenza

di Edimburgo. Cesvot ha aderito, inoltre, all'organizzazione della Conferenza internazionale del Terzo settore che l'Istr (Società Internazionale per il Terzo settore) ha affidato alla Fondazione Fortes e che si svolgerà a Siena nel luglio 2012.

*Risorse: € 4.000,00 (partecipazione alla Rete Volonteuropa); € 20.000,00 (contributo Conferenza internazionale Terzo settore Siena)*

## I progetti di intervento sociale

### Bando "Percorsi di Innovazione"

Dal 2010, così come previsto dagli accordi stipulati a livello nazionale tra Fondazioni bancarie, Csvnet e Forum del Terzo Settore, il bando deve essere concertato dai rappresentanti delle Fondazioni bancarie della Toscana e del Cesvot insieme al Coge ed al Forum regionale Terzo settore, così come la Commissione valutatrice che sarà composta dai rappresentanti degli Enti medesimi. Nel corso di quest'anno verrà bandita l'ottava edizione del concorso "Percorsi di Innovazione". Ad oggi sono stati presentati 2.092 progetti dei quali 610 finanziati per un importo complessivo di oltre 16milioni di euro. Dal 2009, inoltre, è disponibile un sistema di valutazione dell'impatto sociale dei progetti d'innovazione, che permette di misurare l'impatto sociale dei progetti e dunque il loro reale contributo alla costruzione di capitale sociale. Da due anni tutta la modulistica per la presentazione delle domande è disponibile sia in formato pdf che online. Nel periodo di pubblicazione del bando sarà attivo anche un servizio di assistenza online e telefonica. Come ogni anno i progetti selezionati saranno pubblicati in un volume.

*Risorse: €. 1.900.000,00 (finanziamento progetti bando "Percorsi di Innovazione"); € 5.000,00 (adeguamento online bando e documenti); € 15.0000,00 (commissione esaminatrice e costo esperti esterni); € 10.000,00 (promozione bando e realizzazione pubblicazione)*

## Valutazione dell'impatto sociale dei progetti

Applicazione su tutti i progetti realizzati grazie al Bando "Percorsi di Innovazione" 2011 del sistema di valutazione che permette appunto di misurare l'impatto sociale dei progetti stessi e dunque il loro reale contributo alla costruzione di capitale sociale attraverso il modello sperimentato e presentato in collaborazione con il Coge Toscana nel marzo 2009. Il modello permette di valutare l'impatto sociale attraverso numerosi indicatori e con un percorso partecipato con le stesse associazioni che vede coinvolti anche i beneficiari diretti ed indiretti del progetto realizzato.

I risultati saranno raccolti in un apposito report e diffusi attraverso una iniziativa seminariale di carattere nazionale dedicata appunto alla valutazione dell'impatto sociale dei progetti del volontariato nella regione Toscana. Il seminario sarà realizzato in collaborazione con tutti i soggetti coinvolti nel percorso della progettazione sociale (Cesvot, Coge Toscana, Fondazioni bancarie, Consulta regionale del volontariato) di concerto con Regione Toscana e verificando la possibilità di un coinvolgimento di Csvnet e Aiv-Associazione Italiana Valutatori, che nel 2010 ha dedicato un seminario proprio al tema "Valutazione e volontariato".

*Risorse: € 40.000,00 (misurazione dell'impatto sociale dei progetti); € 3.000,00 (redazione di un report generale); € 7.000,00 (organizzazione di un seminario nazionale)*

## La comunicazione

### ⊗ Attività editoriale: i periodici e altre pubblicazioni

Cesvot pubblica 4 periodici, registrati in qualità di testate giornalistiche presso il Tribunale di Firenze e presso il Roc-Registro degli operatori della comunicazione. I periodici sono: I Quaderni, Briciole, Pluraliweb, il sito [www.cesvot.it](http://www.cesvot.it). Tutte le testate sono sottoposte a certificazione di qualità Uni En Iso 9001:2008. Dall'aprile 2006 I Quaderni hanno ottenuto il codice Issn (*International Standard Serial Number*) n. 1828-3926. Le pubblicazioni sono fruibili online sul sito di Cesvot secondo i principi della Free documentation License e della *Creative Commons*.

**I Quaderni** raccolgono documenti, riflessioni e ricerche utili al Terzo settore e si propongono quali strumenti per la formazione di coloro che operano nel volontariato. I Quaderni, a periodicità trimestrale, sono giunti alla 50a pubblicazione. Ad oggi I Quaderni hanno avuto una tiratura di 180.000 copie. Nel 2011 saranno pubblicati quattro volumi nell'ambito delle seguenti tematiche: analisi dei fabbisogni formativi del volontariato toscano; nuove dipendenze; tratta in Toscana; accoglienza dei volontari.

*Risorse: € 24.000,00*

**Briciole** dedicato agli atti dei corsi di formazione organizzati dalle associazioni di volontariato con lo scopo di contribuire alla divulgazione di buone prassi formative e tematiche di interesse e attualità. Briciole, a periodicità trimestrale, sono giunte alla 26ª pubblicazione. Si prevedono 4 pubblicazioni.

*Risorse: € 18.000,00*

**Catalogo delle pubblicazioni 2008-2011** raccoglie i volumi pubblicati da Cesvot dal 1998: oltre 100 titoli, 76 dei quali usciti nei periodici "I Quaderni" e "Briciole". Oltre 250 gli autori: volontari e operatori del terzo settore, docenti universitari e amministratori locali, rappresentati delle istituzioni ed esperti.

*Risorse: € 5.000,00*

**Altre pubblicazioni** impaginazione, *editing* e stampa di dispense relative a report di ricerche e documentazione per convegni e seminari.

*Risorse: € 5.000,00*

Sia per Briciole che per i Quaderni è previsto un impegno economico da destinare alle ristampe delle pubblicazioni.

*Risorse: € 5.000,00*

Sono inoltre da prevedere i costi di stampa della *Sintesi del piano settori 2011* per rendere più agevole la lettura del documento di programmazione annuale delle attività di Cesvot.

*Risorse: € 3.000,00*

## Comunicazione online. Il sito istituzionale

Nel 2010 il sito istituzionale di Cesvot **www.cesvot.it** ha avuto oltre 249 mila visitatori diversi per un totale di oltre 339 mila visite. Ad oggi conta 4300 pagine, i cui contenuti sono fruibili secondo i principi della *Free documentation License (Fdl)* e della *Creative Commons (Ccpl)*. Il nuovo sito del Cesvot è online da gennaio 2006. Registrato presso il Tribunale di Firenze, è accessibile secondo gli standard internazionali W3C ed è aggiornato quotidianamente. Molti gli strumenti che ci permettono di verificare gli accessi al sito e di conoscerne i visitatori, nonché i dati relativi alle richieste di contatto, iscrizione a Cesvot News e alla *newsletter* di Pluraliweb, richieste di pubblicazioni, richieste di consulenza online, questionari online di soddisfazione, reclami o suggerimenti. I servizi per gli utenti al momento fruibili sul sito sono:

- richiesta di consulenza, di pubblicazioni e di ricerche bibliografiche;
- compilazione del questionario di soddisfazione per le pubblicazioni ed i servizi di consulenza;
- compilazione del modulo "reclami e suggerimenti";
- accesso alla rassegna stampa quotidiana;
- fruizione delle pubblicazioni (archivi e numeri attuali);
- iscrizione alla Cesvot news e alla *newsletter* di Pluraliweb;
- fruizione del file audio con la registrazione delle trasmissioni radiofoniche curate dal Cesvot;
- fruizione dell'archivio aggiornato degli atti normativi;
- fruizione dell'elenco di tutti i corsi in svolgimento o a calendario;
- fruizione dei bandi in corso sia di tipo interno che regionali, europei, ecc.;
- accesso al motore di ricerca sviluppato con Google
- accesso al servizio di *rss* per i seguenti contenuti: primo piano, bandi, finanziamenti e scadenze, novità legislative;
- accesso al servizio di *podcast* per le trasmissioni radiofoniche.

I due ultimi servizi permettono all'utente di visualizzare in tempo reale sul proprio computer gli aggiornamenti di Cesvot.

Nel 2011 vogliamo migliorare la *usability* del sito ed implementare le aree di ottimizzazione dell'indicizzazione sui motori attraverso un progetto di analisi strategica dello strumento e delle sue aree di lettura: inserimento del sito nelle varie *directory*; revisione ed aggiunta di tutti i *meta tag* utili per l'indicizzazione; inserimento dei *tag alt* sulle immagini; verifica delle stringhe dei *footer*.

Risorse: € 10.000,00 (ristrutturazione sito); € 10.000,00 (ottimizzazione aree di lettura); € 10.000,00 (sincronizzazione nuove pagine)

## Comunicazione online. Pluraliweb

Il nuovo mensile online di Cesvot è attivo da giugno 2010 all'indirizzo **www.pluraliweb.cesvot.it**. Il sito rispetta gli standard internazionali previsti dall'ente W3C e tutti i testi sono fruibili secondo i principi della *Free documentation License (Fdl)* e della *Creative Commons (Ccp)*. Pluraliweb nasce in continuità con la precedente esperienza di 'Plurali': approfondimenti tematici su diritti, servizi, questioni sociali e ambientali attraverso inchieste, opinioni, storie e dati. Oltre ad una parte monografica, Pluraliweb si articola in diverse rubriche. Le associazioni e le Delegazioni territoriali si raccontano in uno spazio a loro dedicato, dove i lettori possono interagire e commentare. Anche il presidente ha la sua rubrica dove proporre temi di discussione e spunti di riflessione. E poi approfondimenti sui servizi e le iniziative di Cesvot ed una rubrica dedicata alla recensione di libri e campagne sociali. Inoltre Pluraliweb collabora ogni anno con un fotografo che illustra la rivista con "foto d'autore". Da giugno a dicembre 2010 Pluraliweb ha avuto 3495 visitatori diversi e 1293 iscritti alla *newsletter*.

Risorse: € 7.000,00 (manutenzione e aggiornamento sito); € 3.000,00 (percorso fotografico)

## Comunicazione online. I social network

Reti sociali che, per nascere e svilupparsi, utilizzano il web (es. Facebook). I *social network* rappresentano un nuovo centro focale delle strategie di *marketing* e comunicazione. Dal mese di maggio 2010, Cesvot si è posizionato su Facebook con la creazione un account con il nome di Pluraliweb. Il profilo viene aggiornato ogni giorno con la condivisione delle comunicazioni di Cesvot, la pubblicazione delle foto di eventi e manifestazioni, la diffusione delle principali notizie sul volontariato e sul Terzo settore. La presenza su Facebook ha influito positivamente sul numero degli accessi al sito, che proprio dal mese di maggio sono aumentati con una media di 2.300 visitatori in più al mese. Facebook serve per ascoltare la voce e l'opinione di chi ci segue, incuriosire e coinvolgere promuovendo i servizi e i contenuti di Cesvot.

Nuove piattaforme da utilizzare: Blog (Wordpress); Wikipedia; Flickr e Youtube per foto e video. Nuovi *social network*: Twitter e Friendfeed.

€ 20.000,00 (gestione tramite incarico professionale nuove piattaforme Social Network)

### **Comunicazione online. Cevot News**

Periodico telematico di informazione e aggiornamento che tratta argomenti di consulenza, novità normative e fiscali, segnala bandi, scadenze e linee di finanziamento pubblico e privato. E' possibile iscriversi online al servizio. Ad oggi ricevono la Cevot News 4695 soggetti.

### **Comunicazione online. La rassegna stampa**

Il servizio è organizzato secondo il seguente profilo editoriale: si parla di noi; leggi e normative (terzo settore e volontariato); dibattito politico e attualità, iniziative ed eventi, problematiche sociali. Al fine di migliorare il servizio, da aprile 2009 è online una nuova rassegna che include uno spazio dedicato a ciascuna delle associazioni socie di Cevot. Ogni giorno, infatti, le associazioni possono leggere e "scaricare" la rassegna relativa al loro ente ed a tutte le associazioni loro "affiliate". La rassegna monitora 31 testate nazionali (compresi inserti e supporti), 42 *opinion leader* regionali, 22 testate economiche. Tutti gli utenti che accedano al sito internet del Cevot possono collegarsi tramite *link* alla rassegna ed ai suoi servizi.

Risorse: € 25.000,00

### **Abbonamenti agevolati per le associazioni socie**

Abbonamento annuale in convenzione agevolata con Csvnnet che propone anche una sezione nazionale della rassegna stampa. Gli abbonamenti a Redattore Sociale e Vita sono previsti anche per le 11 associazioni socie Cevot che lo hanno richiesto. Ad oggi sono attivi 8 abbonamenti a Redattore Sociale e 24 abbonamenti a Vita. Sono inoltre attivi abbonamenti a quotidiani e riviste (Terzo Settore, Il Sole24Ore, De Agostini Giuridica; Communitas, L'Altracittà, Enti no profit) ed è previsto l'acquisto di alcuni libri.

Risorse: € 5.000,00 (Vita, Redattore Sociale, convenzione con Csvnet); € 5.000,00 (abbonamenti a quotidiani e riviste)

## Ufficio stampa

L'ufficio stampa di Cesvot comunica i temi e le questioni del volontariato toscano, informa sui servizi e sui bandi rivolti alle associazioni ed è fonte informativa per quanto riguarda la conoscenza di gran parte di ciò che riguarda il volontariato toscano. Redige il mensile "Pluraliweb", le trasmissioni radiofoniche, i contenuti del sito internet, i comunicati stampa e gli articoli ed intrattiene rapporti professionali con i media, con altri uffici stampa, con le principali riviste di settore, con le istituzioni pubbliche e private, con le associazioni del non profit, con gli altri Centri di servizio e con Csvnet. Organizza inoltre conferenze stampa e supervisiona tutto il materiale promozionale ed informativo sulle attività di Cesvot. L'ufficio stampa, su richiesta, supporta le iniziative pubbliche promosse dalle Delegazioni.

## Consulenza associazioni e Delegazioni su piani di comunicazione

Il Settore Comunicazione, Promozione e Ufficio stampa svolgerà attività di consulenza relativamente alla predisposizione di piani di comunicazione sulle seguenti materie:

- predisposizione di un piano di comunicazione secondo obiettivi, *target* e *budget* dati;
- caratteristiche di una *newsletter*
- predisposizione di *mailing list*
- definizione del *brief* per campagna pubblicitaria da affidare ad agenzia
- impostazione di un ufficio stampa
- lavori editoriali: bozze, impaginazione, *editing*, rapporto con le tipografie
- sito internet: aspetti contenutistici e redazionali.

## Eventi e manifestazioni

E' prevista la terza edizione del concorso per cortometraggi "Raccorti

sociali". Attraverso questa iniziativa ci si propone di sostenere e promuovere la cultura della solidarietà anche attraverso nuovi strumenti. La videodocumentazione sociale è considerata, oggi, uno dei mezzi più interessanti per veicolare messaggi di utilità sociale. Alle edizioni precedenti hanno partecipato oltre 100 cortometraggi.

Ancora da definire luogo e modalità di svolgimento per la festa "Percorsi di Innovazione".

Si conferma la mostra-convegno Ad Spot Award dedicata alla pubblicità sociale con particolare attenzione al mondo del volontariato e del non profit.

Si inseriscono, fra le partecipazioni di Cevot a rassegne di settore, Villaggio Solidale - 1° Salone nazionale del volontariato promosso da Cnv e Lucca Fiere (Lucca, 17/20 febbraio) e Festival d'Europa (Firenze, 6/10 maggio). Si confermano inoltre: Terra Futura (Firenze, maggio 2011); Meeting delle Culture/Meeting Europeo Antirazzista (Cecina, luglio 2011); Festambiente (Rispeccia, agosto 2011); Lubec (Lucca, ottobre 2011); Festival della Creatività (Firenze, novembre 2011); Salone dell'Editoria Sociale (Roma, ottobre 2011); iniziative in collaborazione con Csvnnet soprattutto in previsione dell'Anno Europeo per il Volontariato; Dire e Fare od altra iniziativa organizzata da Anci Toscana; Eda Forum - Salone nazionale educazione degli adulti (Bagno a Ripoli, gennaio 2011).

*Risorse: € 25.000,00 (Raccorti Toscani), € 24.000,00 (Festa Percorsi), € 30.000,00 (Villaggio Solidale), € 25.000,00 (Ad Spot Award), € 50.000,00 (Terra Futura; Meeting antirazzista; Festambiente; Lubec; Festival della Creatività; Salone dell'Editoria sociale; Eda Forum; spese relative a montaggio e smontaggio stand)*

## **Attività promozionale/pubblicitaria. Materiale a marchio Cevot**

Il Cevot promuove le sue attività attraverso la produzione e la diffusione di materiale informativo e promozionale a carattere istituzionale e su temi specifici. Il settore Comunicazione cura la realizzazione degli strumenti d'informazione necessari a sostenere i piani di comunicazione dei progetti di consulenza, di formazione e di ricerca; promuove e diffonde seminari, convegni, corsi, feste e rassegne, le pubblicazioni periodiche ed il mensile. Azioni che sostiene anche attraverso l'acquisto di spazi pubblicitari su giornali, radio e tv. Il settore cura anche la diffusione del materiale informativo, la scelta dei gadget promozionali e del materiale a marchio Cevot. Garantisce il

corretto uso del logo e dei marchi relativi progetti specifici e la *partnership* con altri soggetti.

*Risorse: € 130.000,00*

## Progetto radio

Come ogni anno, Cesvot promuoverà 3 diversi format sulle principali emittenti radiofoniche toscane: 34 "notiziari redazionali" (in onda 3 giorni alla settimana, 3 min.) su progetti promossi dal volontariato toscano e questioni sociali; 170 "pillole informative" (in onda 5 giorni alla settimana, 1 min.) riguardanti iniziative organizzate dalle associazioni; 4 "microfoni aperti" su temi sociali con la partecipazione di esponenti del volontariato ed esperti (30 min.). Inoltre sono previsti 1428 'promo' per pubblicizzare la messa in onda dei notiziari. Le radio coinvolte nel progetto sono: Radio Toscana Network, Controradio, Novaradio, Punto Radio Cascina, Contatto Radio/Popolare Network. Nel 2010 sono state coinvolte nelle trasmissioni 134 associazioni e 26 enti. Tutte le trasmissioni sono archiviate nel sito **www.cesvot.it** ed ascoltabili in formato mp3.

*Risorse: € 31.000,00 (trasmissioni radiofoniche)*

## ⊗ Portale per il volontariato toscano

Per dare maggiore visibilità alle associazioni di volontariato, anche in concomitanza dell'Anno Europeo dedicato, si propone la creazione di un portale web a loro interamente dedicato. Ciò al fine di aumentare la loro presenza online e di rafforzare la loro comunicazione con i cittadini e con i media. Ogni associazione avrà a disposizione uno spazio per una descrizione dell'associazione, per i comunicati stampa e le notizie di interesse, documenti, video e foto. Il materiale sarà inserito nel portale da una redazione web composta da giornalisti iscritti all'Albo ed esperti di comunicazione web. Il portale sarà corredato da strumenti quali: agenda degli eventi, registrazione utenti, servizio di *newsletter*, *feed rss* ecc. Il portale sarà realizzato utilizzando il Cms (*content management system*) *open source* Wordpress. Ad esso saranno collegati gli strumenti del *web 2.0*: Facebook, Twitter, Flickr, Issuu, SlideShare.

*Risorse: € 20.000,00*

## **Indicatori per la valutazione dei servizi di comunicazione**

Nel corso del 2010 è stato attivato un progetto per la costruzione di indicatori di valutazione di alcune aree relative ai servizi del Settore Comunicazione, Promozione e Ufficio stampa; un percorso che questo Centro Servizi avvia per primo in Italia con lo scopo di risolvere un vuoto metodologico e informativo sulla qualità della comunicazione erogata dai Centri. L'incarico è stato affidato a Andrea Volterrani dell'Università di Roma Tor Vergata. Il progetto prevede la costruzione e una prima applicazione degli indicatori a partire dai primi mesi del 2011. In sintesi ci aspettiamo di: individuare almeno 3 attività di comunicazione su cui applicare gli indicatori; individuare almeno 5 indicatori di valutazione di impatto; integrare i nuovi indicatori con il Sistema di gestione della qualità e con il Sistema di valutazione partecipata di cui è titolare il Coge.

*Risorse: € 6.000,00*

## **Bando "Sviluppo e promozione territoriale del volontariato toscano"; collaborazioni con associazioni socie; patrocini gratuiti**

Il Cevot sostiene quelle iniziative delle associazioni di volontariato, locali e regionali, che si caratterizzano come eventi capaci di creare animazione territoriale, di sensibilizzare le persone ai temi della solidarietà, che favoriscano la conoscenza delle attività delle associazioni, che incoraggino la partecipazione dei cittadini alla vita pubblica e che contribuiscano ad una migliore coesione sociale. Tre le direttrici attraverso le quali il Cevot intende supportare le iniziative pubbliche del volontariato:

- sostegno alle iniziative delle oltre 3mila associazioni aderenti al Cevot tramite il bando "Sviluppo e promozione territoriale del volontariato toscano";
- supporto alle 28 associazioni regionali socie del Centro Servizi, tramite apposita richiesta scritta e rendiconto spese;
- concessione di patrocini gratuiti alle iniziative delle associazioni, degli enti pubblici e privati quale attestato di condivisione della iniziativa proposta.

Ognuna delle tre soluzioni prevede l'uso obbligatorio di un marchio dedicato.

*Risorse: € 160.000,00 (bando "Sviluppo e promozione territoriale del volontariato toscano"), € 260.000,00 (collaborazione con associazioni socie)*

# La consulenza

## Numero verde

Il servizio di consulenza col numero verde si avvale di esperti ed ha lo scopo di rispondere in modo immediato e puntuale a dubbi e domande delle associazioni di volontariato rispetto a questioni normative, fiscali e amministrative. Si può accedere al servizio per via telefonica oppure utilizzando l'apposito modulo di richiesta presente sul sito del Cesvot. Nel 2010 le consulenze erogate sono state 156. Rinnovata la convenzione con gli affidatari del servizio e ridotti i tempi di risposta da 7 a 3 giorni lavorativi.

*Risorse: € 34.000,00*

## L'esperto risponde

Dopo un periodo di sperimentazione, si conferma l'utilità e l'efficacia del servizio di consulenza "L'esperto risponde" quale luogo dove ricevere consulenze specialistiche. Grazie al contatto diretto con l'esperto, le associazioni possono soddisfare anche i quesiti più complessi. Le materie oggetto di consulenza riguardano l'ambito giuridico, fiscale, civilistico, contabile, finanziario e amministrativo. Nel corso del 2010 sono state erogate 222 consulenze.

*Risorse: € 20.000,00*

## Servizio di consulenza nelle Delegazioni

I segretari di Delegazione svolgono servizi di consulenza alle organizzazioni di volontariato. Nelle sedi delle Delegazioni e nelle zone periferiche vengono altresì organizzati incontri di approfondimento fiscale, contabile e amministrativo di interesse generale per il volontariato. Nel corso del 2010 sono state effettuate circa 1356 consulenze, il 22% in meno rispetto all'anno precedente. Crescono invece le richieste di consulenza relativamente l'assistenza progettuale, materia sulla quale sono in programma percorsi di formazione e aggiornamento.

## **Approfondimenti fiscali e contabili** **Legge di stabilità 2011**

L'azione prevede la realizzazione di incontri sul territorio con le associazioni di volontariato per approfondimenti fiscali, contabili già trattati in breve anche su Cevot News. In questi incontri si affrontano le novità contenute nella legge finanziaria dell'anno: è il caso delle disposizioni per il 5 per mille, che evidenziano variazioni ad ogni annualità, e, negli ultimi due anni, del tema della perdita dell'automaticità della qualifica di onlus per le associazioni iscritte al Registro del volontariato, delle possibili trasformazioni giuridiche delle organizzazioni per evitare la perdita della qualifica e degli adempimenti legati al modello Eas. Questi incontri rappresentano per le associazioni, oltre che un momento di aggiornamento, un'importante occasione per confrontarsi direttamente con professionisti del settore. Il settore prevede inoltre un budget da destinarsi per la consulenza in caso di esigenze straordinarie e non preventivabili.

*Risorse: € 6.000,00 (Legge di stabilità 2011); € 5.000,00 (interventi di consulenza straordinaria)*

## **Redazione di approfondimenti normativi**

L'attività consiste nella redazione da parte di esperti di "fogli notizie" per l'aggiornamento e l'approfondimento sulle novità normative in ambito regionale e nazionale: scadenziario fiscale, opportunità finanziarie e bandi per le associazioni di volontariato, interventi legislativi regionali e nazionali, approfondimenti fiscali. Il materiale verrà pubblicato sul sito di Cevot e inviato attraverso la Cevot News a tutte le associazioni di volontariato toscane. Nell'arco dell'anno si prevedono anche approfondimenti su specifiche novità legislative di rilevante interesse per il volontariato (ad es. *istant book* su riforma legge 266).

*Risorse: € 25.000,00 (approfondimenti fiscali e normativi, segnalazione scadenze), € 5.000,00 (istant book)*

## **Progetto "Liberi dai conti"**

Il servizio della consulenza è integrato da questo progetto che rappresenta un significativo intervento di sostegno alle associazioni per quanto riguarda gli adempimenti fiscali e contabili. Cevot sostiene le

associazioni attraverso il parziale rimborso delle spese da esse sostenute per la contabilità annuale concorrendo alla spesa sostenuta fino all'80% dell'importo fatturato dal consulente, con un limite massimo stabilito in € 1.000,00 e con esclusivo riferimento alle spese sostenute dalla associazione per: la tenuta della contabilità per l'anno; redazione bilancio; tenuta delle buste paga; altri adempimenti fiscali. L'avvio del progetto è preceduto da un bando che definisce il diritto alla partecipazione e le relative procedure.

*Risorse: € 250.000,00*

### **Progetto "Tutoring gestionale per le associazioni di volontariato"**

E' un percorso che ha come obiettivo quello di supportare le associazioni nel migliorare la propria organizzazione interna e la propria capacità di intervento sul territorio. Il progetto è regolato da un bando e prevede l'offerta di una pluralità di servizi tra loro coordinati finalizzati al miglioramento generale delle caratteristiche organizzative dell'associazione, della loro capacità di intervento, dello sviluppo progettuale e del coinvolgimento dei volontari. I servizi offerti saranno definiti sulla base di un *check up* dell'associazione in modo da metterne in evidenza punti di forza e di debolezza, opportunità di sviluppo e pericoli da evitare. Questa analisi contribuirà a definire un piano di miglioramento, in seguito al quale saranno avviati servizi volti al miglioramento organizzativo (formazione, consulenza, accompagnamento). In aggiunta alle risorse previste per questa azione, si prevede di utilizzare i fondi ancora non utilizzati nelle precedenti annualità (oltre 130.000 € della presente azione, anche i residui delle annualità 2008, 2009 e 2010 per complessivi 260.000 € circa).

*Risorse: € 130.000,00*

# I progetti integrati

## Progetto "Sta arrivando il tuo fido"

Il progetto nato per sopperire alla tradizionale difficoltà delle associazioni nella prestazione di garanzia per l'attivazione di un credito bancario, ha visto la costituzione del fondo di garanzia e la sottoscrizione di una convenzione con Fidi Toscana Spa. Il progetto è quindi operativo tramite una convenzione con Fidi Toscana cui spetta tutta l'attività istruttoria sulle richieste di finanziamento. Il progetto di assistenza al credito, a condizioni di tasso convenzionate, consiste, oltre che nella divulgazione del progetto, nell'assistenza alle associazioni per la redazione delle richieste di fido, nella consulenza finanziaria, nella raccolta della documentazione oltre alla trasmissione alla Fidi Toscana, nel controllo delle pratiche, nell'impegno del *plafond*, curando altresì l'andamento dei rientri. Il *plafond* complessivo per finanziamenti ammonta ad oltre 22.300.000 euro sulla base della modifica della convenzione stipulata il 13.02.08. Non si prevedono ulteriori apporti al fondo.

## Area Giovani. Progetto "Scuola e Volontariato"

Il progetto è promosso da Cesvot e gestito da Cnv in collaborazione con l'Ufficio Scolastico Regionale. Attivo da oltre 8 anni, coinvolge le scuole superiori e le associazioni di volontariato della Toscana con l'obiettivo di promuovere la partecipazione dei giovani all'azione volontaria. Nel 2011 si prevede di:

- implementare la partecipazione delle associazioni e consolidare il rapporto con le scuole cercando anche ulteriori partner istituzionali;
- assumere un sistema di valutazione del progetto concordemente con Coge Toscana;
- implementare gli incontri nelle Delegazioni;
- sperimentare almeno un percorso innovativo rispetto alle attività svolte negli anni passati;
- formalizzare il rapporto di partenariato con la Regione Toscana e la Sovrintendenza scolastica regionale;
- reperire risorse economiche aggiuntive.

Risorse: € 210.000,00

## **Area Giovani. Sostegno ai progetti delle associazioni**

Individuazione di alcuni progetti che per tematiche o metodologie possano essere utilizzati come attività esemplari da proporre a tutto il volontariato toscano. Il sostegno del Cesvot sarà condizionato dalla disponibilità delle associazioni a coinvolgere Cesvot nella progettazione e nella valutazione dell'esperienza. In modo particolare sarà valutato il collegamento tra queste proposte e l'intervento complessivo della Regione Toscana nell'ambito del "Progetto Giovani 2011 - 2013" verificando possibili collaborazioni e sinergie.

*Risorse: € 40.000,00*

## **Area Giovani. Partecipazione al Gruppo promozione di Csvnet**

Partecipare alle attività del Gruppo Promozione giovani di Csvnet incaricato, fra l'altro di predisporre iniziative formative e di scambio tra i Csv proprio sulle tematiche giovanili e le buone prassi.

## **⊗ Area Giovani. Alta formazione**

Si prevede l'organizzazione di un corso di secondo livello per gli operatori delle associazioni di volontariato con responsabilità di coordinamento di interventi per i giovani. Ciò ad integrazione della formazione di base per dirigenti prevista nell'azione corrispondente nel Settore Formazione e Progettazione. L'iniziativa sarà aperta anche agli operatori dei Csv con funzione di coordinatori delle "Aree giovani" o dei progetti "Scuola e Volontariato". Considerando il taglio dato alla proposta formativa e alla sua potenziale apertura a livello nazionale si propone il coinvolgimento della Fondazione Fortes nell'attuazione dell'intervento. Si prevede anche l'utilizzo della Fad e la costituzione di una comunità di pratica che sarà animata dal Cesvot. L'azione sarà riservata per una quota pari al 70% dei partecipanti a volontari *under* 45, il restante 30% sarà aperto a volontari *over* 45.

*Risorse: € 30.000,00 (percorso formativo); € 20.000,00 (consulente)*

## **⊗ Area Giovani. Servizio civile regionale**

Si prevede un servizio di informazione e sostegno alle associazioni

per la promozione del servizio civile regionale in collaborazione con Crescit e Regione Toscana. Il servizio si svolgerà in due fasi: la prima sarà relativa alle attività di informazione sul nuovo bando di servizio civile ed alla consulenza per l'accreditamento; la seconda fase consisterà nella formazione delle figure necessarie alla costruzione e gestione dei progetti, alla formazione ai volontari in servizio civile, al sostegno al monitoraggio dei progetti.

*Risorse: € 50.000,00*

### **Anno Europeo del Volontariato. Il "dopo di noi"**

Organizzazione di un convegno che affronti il tema dell'autonomia delle persone con disagio fisico e/o psichico insieme alle associazioni che da anni, in Toscana, si confrontano con la complessità di questo argomento. Esse hanno infatti contribuito a costruire sinergie tra la famiglia, l'ente pubblico e il privato sociale. Esperienze con le quali confrontarsi, anche insieme a Regione Toscana che ha inserito nel PISR interventi destinati al "dopo di Noi".

*Risorse: € 20.000,00*

### **Anno Europeo del Volontariato. Convegno "Volontariato nei nuovi scenari europei"**

Si prevede l'organizzazione di un convegno internazionale da realizzare in collaborazione con la Regione Toscana che permetta di offrire un quadro esauriente delle principali problematiche sociali, culturali, economiche e politiche che il volontariato si troverà ad affrontare nei prossimi anni sullo scenario nazionale ed europeo con una particolare attenzione alle questioni emergenti e al rinnovato ruolo del non profit in una società in trasformazione. Il convegno sarà organizzato con il coinvolgimento di partner nazionali ed europei di concerto con le organizzazioni non profit aderenti alla Rete Volontarie Europee.

*Risorse: € 30.000,00*

### **Anno Europeo del Volontariato. Campagna pubblicitaria per la promozione del volontariato toscano**

Le strutture associative di volontariato, più o meno organizzate, han-

no una necessità corrente e vitale di promozione, e di promozione allargata. In occasione dell'Anno Europeo del Volontariato Cesvot può proporsi, insieme alla Regione Toscana, in accordo con le associazioni socie e con il logo dell'Anno Europeo del volontariato, come attuatore di una campagna di promozione del volontariato toscano, celebrativa, per ricordare a tutti i cittadini la forza delle tantissime realtà associative di questa regione ogni giorno impegnate nei vari ambiti in difesa del bene comune ed in aiuto dei più deboli.

E' necessario cumulare gli sforzi di promozione di tutte le associazioni in una azione unica per comunicare una visione unitaria del volontariato, anche attraverso la fusione delle varie "anime", aconfessionali, laiche, cattoliche, di altre religioni e fra i vari settori di intervento. Se spesso pare principale l'esigenza comunicativa e promozionale per intercettare nuovi volontari non è secondaria l'esigenza che mira al mantenimento delle motivazioni dei volontari già attivi. Una campagna pubblicitaria di promozione del volontariato serve anche a consolidare il senso di appartenenza, a rinsaldare legami e motivazioni.

*Risorse: € 120.000,00*

## **Anno Europeo del Volontariato.** **Comunicare nel tempo del digitale terrestre**

Con il recente avvio delle trasmissioni della Tv digitale terrestre ha avuto inizio una rivoluzione tecnologica che nel volgere di pochi anni porterà alla completa conversione degli impianti riceventi Tv alla tecnologia numerica. In Toscana il passaggio è atteso per il 2012 ma già molte esperienze sono attive. Abbiamo avuto modo di confrontarci con Publitoscana che è il soggetto che per la Regione Toscana sta elaborando un progetto sull'utilizzo del Canale "Civico", un Canale nato anni fa su commissione del Comune di Siena e della Fondazione Monte dei Paschi di Siena, che è stato poi abbandonato per motivi di mutamenti degli scenari legislativi. Doveva essere il Canale della partecipazione, proprio all'insegna della tv di servizio. Il Canale Civico è ciò che si propone di utilizzare. Visto l'alto costo annuo globale per l'operazione, il progetto dovrebbe prevedere tre soggetti titolari dell'operazione: la Regione Toscana, Tele 37 (il gestore della rete) e Cesvot.

Il costo prevede: rete di copertura toscana; apparecchiature di messa in onda (*server di messa in onda, 2° server, 2 playout, 2 ingestion, encoder, mux, ponti diffusion* segnali, reti interprovinciali invio *files*,

realizzazione ministudio presso una radio per dirette giornaliere, realizzazione ponti per studio satellite); personale tecnico (tecnico realizzazione scalette palinsesti, tecnico *ingestion* programmi, tecnico rifinitura materiali, tecnico partime bassa frequenza e controllo qualità, grafico *partime*); redazione (2 giornalisti, il materiale filmato viene fornito da Cescvot, il materiale fornito esternamente sarà regolata da un listino, assistenza).

Si prevede un seminario di approfondimento sul tema insieme ad associazioni socie, rappresentanti delle Delegazioni, Regione Toscana e di Polinetwork ed esperti del settore.

*Risorse: € 100.00,00 (quota Cescvot per la partecipazione al progetto)*

## La ricerca

### ⊗ **Soggettività del volontariato e soggettività dei volontari**

Il progetto prende avvio da due recenti percorsi di ricerca, sorti in collaborazione tra le Università di Pisa e di Salerno. Il primo è stato sviluppato nella ricerca condotta dal Dipartimento di Scienze politiche e sociali (prof. Andrea Salvini) per conto del Cescvot nel 2009, denominata "Profili e motivazioni del volontariato in Toscana", a cui questa proposta si pone in continuità ed approfondimento. Il secondo è consistito in una rilevazione svolta da un gruppo di lavoro dell'Università di Salerno (prof. Pendenza), pure in collaborazione con il locale Centro Servizi per il Volontariato. Il progetto di confronto e collaborazione tra i due dipartimenti universitari – e, in prospettiva, i due Csv in collaborazione con Cscvnet – è dunque quello di approfondire l'interconnessione fra tre livelli analitici: quello individuale (*il volontario*), quello intra-associativo (tra *singoli volontari e struttura organizzativa*) e quello inter-organizzativo (tra organizzazioni a livello territoriale, come soggettività *collettiva* del volontariato).

*Risorse: € 30.000,00*

## **Welfare sussidiario, Terzo settore, volontariato: verso nuove forme organizzative?**

Scopo di questa ricerca è comprendere in che modo l'intenso coinvolgimento di parte delle associazioni di volontariato nella produzione di servizi di *welfare* si riflette sulle dinamiche organizzative interne. Alla fase di analisi seguirà lo studio di alcuni casi emblematici. Il lavoro sarà svolto in compartecipazione con la Fondazione Volontariato e Partecipazione di Lucca.

*Risorse: € 40.000,00*

## **"L'importante non è vincere...ma partecipare". Volontariato e ruolo di advocacy**

La funzione di "dare voce a chi non ha voce" è stata storicamente una delle identità centrali del volontariato, definita, adottando il termine anglo-sassone, funzione di *advocacy*. Dall'introduzione della legge 266/91, la collaborazione con le istituzioni pubbliche nell'erogazione di servizi in vari settori d'intervento ha forse messo in secondo piano la fondamentale forza del volontariato nel rappresentare bisogni sociali e aspettative delle collettività di appartenenza. Sarà opportuno evidenziare nel percorso di ricerca anche il ruolo del volontariato negli strumenti di partecipazione e anche il rapporto con l'attuale situazione di crisi economica e di conseguente modificazione degli assetti del *welfare*. Il lavoro sarà affidato al Dipartimento di Scienze politiche e sociali dell'Università di Pisa, prof. Raffaello Ciucci.

*Risorse: € 40.000,00*

## **La comunicazione sociale: linguaggi, strumenti e modalità comunicative**

La ricerca si svolge in continuità con il percorso d'indagine che da anni Cesvot svolge sulla comunicazione sociale. In particolare sulla pluralità dei soggetti che la praticano e la interpretano (le differenze tra pubblico e privato, gli obblighi del settore pubblico e le scelte strategiche dei privati che decidono di muoversi su questo terreno); sul ruolo dei media e sulla loro peculiare condizione di strumenti e attori della comunicazione; sulla specificità dei linguaggi ai quali si ricorre. Il lavoro sarà affidato al Dipartimento di Scienza della politica e So-

ciologia dell'Università di Firenze, prof. Carlo Sorrentino.

Risorse: € 40.000,00

## **Crisi economica e vulnerabilità sociale: quale protagonismo del volontariato?**

L'obiettivo specifico dell'indagine è quello di capire in che modo alcuni segmenti del volontariato sociale toscano, segnatamente quello più esposto sul piano dell'erogazione di servizi diretti a fronteggiare la povertà dei singoli e delle famiglie, ha "reagito" alla crisi in termini di:

- comprensione delle dinamiche locali e non solo locali che hanno prodotto la situazione attuale;
- riposizionamento della propria presenza sul territorio e rispetto alle istituzioni. Elaborazione di nuovi percorsi progettuali in risposta ai nuovi ambiti di sofferenza e di disagio sociale;
- impatto della situazione sulle dimensioni organizzative interne alle associazioni;
- promozione di riflessioni e proposte.

Il lavoro sarà svolto in compartecipazione con la Fondazione Volontariato e Partecipazione di Lucca.

Risorse: € 40.000,00

## **Volontariato e solidarietà internazionale: cooperazione decentrata e sussidiarietà orizzontale in Toscana**

La Toscana ha da tempo sviluppato un "sistema di cooperazione allo sviluppo" che, a fianco delle azioni direttamente intraprese dagli enti locali o condotte dalle organizzazioni non governative (ong), include una gamma ampia di soggetti sociali ed economici, sia for profit (aziende e imprese cooperative) che non profit (organizzazioni di terzo settore e gruppi spontanei o informali). In questo quadro una presenza diffusa di micro-azioni di solidarietà internazionale è rappresentata anche dalle associazioni di volontariato. Il complesso sistema toscano della cooperazione cosiddetta "decentrata" è stato mappato con competenza in diverse occasioni: oggi appare possibile gettare una luce più ravvicinata su questa sua particolare componente, rappresentata dalle organizzazioni di volontariato. Il lavoro sarà affida-

to al Dipartimento di Scienze storiche, giuridiche, politiche e sociali dell'Università di Siena, prof. Fabio Berti.

*Risorse: € 40.000,00*

## La documentazione

### **"Non ti scordar di te". Consulenza alle associazioni**

Il progetto "Non ti scordar di te", in accordo con la Soprintendenza archivistica della Toscana e con la Regione Toscana, prevede l'erogazione di servizi a sostegno delle associazioni nella gestione e valorizzazione del loro patrimonio archivistico, documentario e bibliografico, nonché nella corretta gestione dell'archivio corrente. Il progetto infatti prevede i seguenti servizi:

- consulenza;
- catalogazione di fondi bibliografici;
- sostegno alla gestione dell'archivio corrente;
- riordino e descrizione dell'archivio storico.

L'attività di consulenza è rivolta a tutte le associazioni di volontariato toscane. La consulenza accompagna tutte le fasi del progetto e si svolge attraverso le seguenti fasi:

- analisi dei bisogni e delle risorse;
- individuazione di percorsi di sviluppo in relazione ai servizi offerti;
- supporto alla progettazione di interventi;
- accompagnamento alla realizzazione degli interventi;
- interventi di supervisione periodici.

*Risorse: € 6.000,00*

### **"Non ti scordar di te". Catalogazione dei fondi bibliografici**

Il Cesvot cataloga i fondi bibliografici delle associazioni che lo richiedono attraverso l'intervento di società specializzate. Il servizio prevede una ricognizione in loco e la presenza di fondi significativi per il volontariato. Grazie al servizio catalogazione del Cesvot ad oggi sono stati catalogati oltre 18mila documenti. Dal 2009 si è avviata l'inte-

grazione delle attività di recupero dei fondi bibliografici e dei fondi di archivio storico delle associazioni. Si tratta di un'attività sperimentale soprattutto per i presupposti ad essa sottostanti: valorizzare il complesso della documentazione prodotta e posseduta dalle associazioni indipendentemente dalla sua destinazione (archivio o biblioteca) e consentire la massima integrazione dal punto di vista della ricerca online. Questo avviene attraverso metodologie archivistico-bibliotecarie supportate da due *software* specifici (Amicus per i fondi bibliografici e Mades per i fondi degli archivi storici) che consentono di migliorare le prestazioni sia in fase di catalogazione che di consultazione.

I fondi bibliografici così catalogati sono inseriti in un catalogo bibliografico che è consultabile dal sito del Cevot (Area Documentazione), dai siti delle singole associazioni, dai siti delle Reti bibliotecarie territoriali, dal sito della Regione Toscana.

In questa azione è compresa la catalogazione del fondo bibliografico del Cevot che comprende anche la documentazione originale prodotta dalle associazioni locali e regionali nello svolgimento delle loro attività sostenute dal Centro (progetti di formazione, progetti di innovazione, patrocini, progettazione partecipata).

*Risorse: € 38.500,00 (catalogazione fondi bibliografici delle associazioni); € 4.800 (manutenzione software Amicus); € 4.200,00 (servizio di housing presso server Cult)*

## **"Non ti scordar di te". Sostegno gestione archivi correnti delle associazioni**

Il Cevot sostiene anche le associazioni nella corretta gestione del proprio archivio corrente attraverso la presentazione del progetto all'associazione interessata ed attraverso un percorso di formazione e di consulenza:

- analisi delle attività svolte dall'associazione;
- analisi delle tipologie e dei flussi documentari dell'associazione;
- produzione del manuale delle procedure di archiviazione;
- organizzazione delle modalità di gestione della documentazione nel suo transitare dalla sezione corrente dell'archivio a quella di deposito prima, storica poi;
- formazione della struttura operativa dell'associazione e supervisione nel tempo.

Cevot, utilizzando un'apposita convenzione stipulata con la società informatica che gestisce il proprio *software* di archivio (Docway),

proporrà alle associazioni la possibilità di utilizzare tale strumento, senza alcun costo di acquisto della licenza, sostenendo in seguito solo le spese di manutenzione annuale ad un prezzo vantaggioso. In alternativa l'associazione potrà decidere autonomamente di utilizzare qualsiasi altro tipo di *software* utilizzando comunque tutto il lavoro preparatorio svolto grazie al Cesvot.

*Risorse: € 10.000,00*

## **“Non ti scordar di te”.**

### **Sostegno gestione archivi storici delle associazioni**

Il Cesvot si rende disponibile anche a sostenere le associazioni nel riordino e nella descrizione dei fondi dei loro archivi storici. L'attività prevede una fase di consulenza per inquadrare le necessità con i relativi costi e tempi. In particolare sarà necessario definire le modalità dell'intervento del Cesvot e le possibili risorse aggiuntive (questo anche in relazione all'importanza dei fondi degli archivi storici) nonché individuare le professionalità competenti a realizzare l'intervento.

*Risorse: € 41.200,00 (riordino e descrizione dei fondi degli archivi storici); € 4.800,00 (manutenzione software Mades)*

### **Adesione a reti territoriali per prestito interbibliotecario**

Il Cesvot, i Centri di documentazione aderenti a Retedocu e le associazioni che usufruiscono del servizio di catalogazione residenti nell'area fiorentina, aderiscono al servizio Sdiap (Servizio documentario di area fiorentina) di prestito interbibliotecario. Tale attività è inserita all'interno del progetto Librinrete della Regione Toscana: gli utenti possono richiedere documenti in prestito dalle biblioteche sul territorio. La richiesta viene inviata al centro di documentazione (ad esempio al Cesvot). Il testo richiesto è spedito tramite corriere alla biblioteca richiedente, che provvede a rispedirlo quando l'utente lo riconsegna. Le associazioni residenti in altre province toscane, i cui fondi sono catalogati dal Cesvot, sono invitate ad aderire alla rete documentaria di pertinenza. Il Cesvot favorisce la mediazione con le diverse reti documentarie.

*Risorse: € 500,00*

## Selene web: catalogo ragionato di siti web

I centri aderenti a Retedocu selezionano i siti e curano la loro catalogazione in un apposito data base. Il repertorio detto "Selene web" permette la consultazione ragionata dei siti web che sono organizzati per aree tematiche (dipendenze disabilità, immigrazione, lavoro, volontariato), consentendone la ricerca per molteplici campi. Il repertorio è di libera consultazione ed è possibile accedervi attraverso il sito del Cesvot, Area documentazione. Ad oggi Selene Web contiene la catalogazione di 881 siti specializzati in aree specifiche. Nella sezione 'volontariato', sono catalogati i siti delle associazioni di volontariato toscano. Si prevede l'implementazione della raccolta.

## Consulenza sul deposito legale delle pubblicazioni

La raccolta del deposito legale è regolamentata dalla legge n. 106 del 2004. Prevede la realizzazione di due grandi raccolte nazionali una presso la Biblioteca Nazionale Centrale di Roma e una presso la Biblioteca Nazionale Centrale di Firenze, e di raccolte regionali decentrate nelle singole Regioni d'Italia. Altre raccolte speciali sono previste presso la Biblioteca Centrale Giuridica del Ministero della Giustizia, la Biblioteca del Senato della Repubblica, la Biblioteca della Camera dei Deputati, il Consiglio Nazionale delle Ricerche, la Discoteca di Stato e la Cineteca Nazionale.

Anche le associazioni di volontariato sono tenute a depositare presso le biblioteche indicate nella legge 106/04 le proprie pubblicazioni, in modo da contribuire con la loro produzione editoriale alla raccolta e conservazione della memoria collettiva della Nazione. Il Cesvot, in collaborazione con la Regione Toscana, che ha provveduto ad informare le associazioni ed ha attivato un servizio di consulenza presso le Delegazioni e presso il Cesvot, Area Documentazione.

## Seminario regionale "10 anni di documentazione del volontariato"

Si prevede l'organizzazione di un Seminario, in collaborazione con la Soprintendenza archivistica della Toscana e la Regione Toscana, aperto anche a tutti i Csv, dove presentare in modo organico tutta l'attività svolta dal Cesvot in questi ultimi dieci anni a sostegno del

volontariato toscano in ambito di Documentazione. Il seminario sarà anche l'opportunità di predisporre una report descrittivo di tutti gli interventi svolti curando particolarmente la visibilità delle associazioni.  
*Risorse: € 6.000,00 (seminario regionale); € 4.000,00 (report attività)*

## **Attività di collegamento con la rete di documentazione dei Csv**

Anche altri Centri di servizio stanno sviluppando attività in questo senso. L'originalità delle azioni messe in atto dal Cesvot è da individuarsi proprio nella creazione di un modello di intervento e di procedure trasferibili. Per questo riteniamo utile proporre a Csvnet la creazione di un Gruppo di lavoro nazionale sulla Documentazione che possa facilitare un'attività di confronto e formazione anche a partire dal modello toscano. In questo senso il Cesvot si rende disponibile ad organizzare un evento a livello nazionale da svolgersi in Toscana (Firenze) dove promuovere una riflessione sui temi attinenti a "Volontariato e Documentazione" con una particolare attenzione alla circolazione di buone pratiche.

*Risorse: € 10.000,00 (partecipazione gruppo nazionale ed organizzazione convegno)*

# **La gestione delle risorse e la valutazione delle attività**

## **Monitoraggio e valutazione dei servizi. Progetti di formazione**

I corsi di formazione affidati a terzi vengono regolarmente monitorati tramite questionari di soddisfazione. Questo permette di verificare l'andamento dei singoli corsi e di predisporre una volta l'anno un report generale sui corsi finanziati dal Cesvot e realizzati dalle associazioni. Oltre all'andamento dei corsi, nel report vengono evidenziate le caratteristiche dei corsisti ed è quindi possibile tracciare una sorta di 'identikit' del volontario che partecipa ai corsi di formazione Cesvot.

## **Monitoraggio e valutazione dei servizi. Aggiornamento attività**

Le attività e i servizi programmati vengono descritti nel Piano Settori di Attività. Il documento viene aggiornato ogni quattro mesi e, lo stato di avanzamento di ciascuna azione, viene monitorato. Ciò anche al fine di predisporre eventuali piani di miglioramento o interventi di correzione qualora fosse necessario. Il periodico aggiornamento del Piano Settori con lo stato degli avanzamenti delle azioni viene inviato al Coges. Inoltre una raccolta dati viene annualmente effettuata per rispondere al sistema di monitoraggio predisposto dal Coordinamento Nazionale dei Centri di Servizio per il Volontariato. Il Settore si occupa anche di elaborare statistiche e di produrre report periodici sull'attività svolta da Cevot e sui servizi resi alle associazioni.

## **Monitoraggio e valutazione dei servizi. Indici di funzionalità delle Delegazioni**

A fine 2010 è stato affidato alla Fondazione Promo P.A. di Lucca l'incarico di elaborare uno studio sugli attuali indici di funzionalità delle Delegazioni con eventuali proposte di modifica al sistema di rilevazione attuale. Il lavoro si concluderà a fine aprile 2011 con la messa a disposizione dei risultati dell'indagine entro l'estate. Il progetto si avvale delle risorse stanziato nel 2010 che comprendevano anche uno studio sulla valutazione di impatto delle iniziative di Delegazione.

## **Monitoraggio e valutazione dei servizi. Sistema integrato di indicatori di valutazione**

Le attività del Cevot sono oggetto di valutazione rispetto ai processi, ai risultati ed all'impatto. Negli ultimi anni sono stati individuati ed applicati diversi indicatori finalizzati a monitorare i servizi e a valutarne i risultati e l'impatto. In sintesi gli strumenti utilizzati o in via di definizione sono:

- indicatori del Sistema di valutazione partecipata in collaborazione con il Comitato di Gestione;
- indicatori del Sistema Gestione Qualità;
- indicatori del sistema nazionale di Csvnet;
- indicatori per il sistema di accreditamento come Agenzia formati-

- va;
  - indicatori di impatto per valutazione progetti "Percorsi di Innovazione";
  - indicatori per valutazione servizi di comunicazione;
  - indicatori per valutazione delle Iniziative di Delegazione;
  - indicatori per valutazione del progetto "Scuola e Volontariato".
- Si tratta quindi di integrare, dove possibile, i vari indicatori per ottimizzare il lavoro e meglio divulgare i risultati.

## **Monitoraggio e valutazione dei servizi.** **Adeguamento area intranet**

L'area intranet del Cesvot rappresenta un database ricco di informazioni e in continuo aggiornamento. Ad oggi contiene i riferimenti di oltre 4633 associazioni, 5236 enti, 12032 persone. Raccoglie i dati relativi a tutti i bandi e progetti Cesvot per un totale di quasi 11mila voci.

Inoltre l'area intranet è stata integrata con il programma per l'archiviazione dei documenti Docway, cosa che ha permesso una sempre maggiore tracciabilità dei processi e reperibilità dei documenti. Per il 2011 si prevede di permettere la compilazione online anche del bando "Percorsi di Innovazione" andando a completare la possibilità di partecipare attraverso l'area riservata all'intero arco dei bandi emessi dal Cesvot, di iniziare ad utilizzare l'area anche per la gestione del personale e dei fornitori.

*Risorse: € 40.000,00*

## **Monitoraggio e valutazione dei servizi.** **Il sistema informativo**

Il Cesvot gestisce elettronicamente numerosi dati e informazioni e questo processo va sempre più aumentando di importanza. Negli anni ai tradizionali spazi sul server per la gestione della rete si sono aggiunti una sempre più completa area intranet, il sito internet, le aree Fad e per finire il programma di archiviazione Docway. E' stata quindi ravvisata la necessità di identificare tutti i flussi di dati e di informazioni gestiti elettronicamente al fine di garantire un adeguato coordinamento e una sempre maggiore integrazione per utilizzare al meglio i vari strumenti evitando inutili ripetizioni e sovrapposizioni.

Per garantire il buon funzionamento di tutto il sistema informatico, di tutti gli strumenti di *Information and Communications Technology* e dei programmi utilizzati curandone gli aggiornamenti e le possibilità di sviluppo ed evoluzione, i *database* del Cesvot sono costantemente aggiornati e protetti. L'incarico di responsabile del sistema informativo è affidato a Lorenzo Lolini sas.

Risorse: € 10.000,00

## **Monitoraggio e valutazione dei servizi.** **Coordinamento banche dati dei Csv**

I Centri di Servizio per il volontariato ad oggi dispongono nel loro insieme delle più complete anagrafiche sulle organizzazioni di volontariato in Italia. Sulla scorta del recente protocollo di intesa Csvnet/Cesvot - che ha prodotto il *Report 2008/2009 sulla struttura e le attività dei Csv in Italia* - l'azione si propone di adottare un modello analogo per la raccolta e gestione delle banche dati delle associazioni di volontariato in possesso dei Csv. L'azione si propone di coordinare un'attività di raccolta e sistematizzazione delle banche dati prodotte dai Centri di Servizio su tutto il territorio nazionale.

Risorse: € 20.000,00

## **Mantenimento del sistema Gestione di Qualità**

Il Cesvot predispone e mantiene attivo un Sistema di Gestione della Qualità (Sgq) conforme alla norma Uni En Iso 9001:2008 affinché i propri servizi siano gestiti e tenuti sotto controllo in riferimento alla qualità erogata, e rispondano ai requisiti del cliente e della norma stessa. Per descrivere e documentare il proprio Sgq il Cesvot predispone una serie di documenti che, in funzione del loro contenuto, del loro grado di dettaglio e del livello di divulgazione, si suddividono in: Manuale della qualità (Mdq); Piano della qualità (Pdq); Procedure e moduli. Periodicamente è inoltre previsto il Riesame del Sistema di Gestione della Qualità. Nel 2011, anche sulla base delle raccomandazioni emerse nell'audit esterno del 2010, si procederà a:

- determinare un sistema di valutazione della ricaduta dei percorsi formativi interni anche in relazione al Mansionario;
- rivedere la modalità di valutazione dei fornitori;
- predisporre una nuova modalità di comunicazione e invio della do-

cumentazione relativa al Sistema Gestione Qualità senza la produzione di carta in eccesso.

*Risorse: € 3.000,00*

## Accreditamento Agenzia formativa

Per quanto concerne l'accreditamento come Agenzia Formativa, il Settore Gestione Risorse e Monitoraggio conferma l'impegno ad aggiornare periodicamente il data base nell'area riservata messa a disposizione dalla Regione Toscana. In particolare, vengono richiesti dati sulle attività formative realizzate nell'anno precedente al fine di verificare i requisiti di *performance*. Inoltre sono periodicamente da aggiornare i dati di bilancio e viene comunicato l'esito dell'*audit* annuale relativo alla certificazione di qualità.

## La Carta dei Servizi

Nell'anno in corso Cesvot pubblicherà la seconda edizione de La Carta dei Servizi, un aggiornamento ed una revisione della pubblicazione del 2007. Ciò al fine di pubblicizzare i servizi resi da Cesvot, le loro modalità di erogazione e le procedure per l'accesso da parte degli utenti. In questo contesto saranno anche rivisti ed esplicitati gli indicatori e gli standard minimi garantiti.

La pubblicazione avrà validità biennale.

*Risorse: € 15.000,00*

## Bilancio sociale

Nel corso del 2011 sarà pubblicata la nona edizione del Bilancio sociale del Cesvot. L'impostazione e i contenuti del documento faranno riferimento ai documenti istituzionali diffusi nel 2010 quali il Progetto di intervento del Cesvot, il Piano settori di attività 2010 e la sua Sintesi, il Sistema di valutazione partecipata, i documenti inerenti la Qualità. Per un maggiore coinvolgimento nel processo della struttura politica del Cesvot si ipotizza la costituzione di un gruppo di lavoro misto, operativo ed istituzionale, al quale far partecipare almeno un rappresentante del Consiglio Direttivo regionale e un rappresentante dei presidenti di Delegazione. L'elaborazione del Bilancio prevede il coinvolgimento dei Responsabili di tutti i settori del Cesvot al fine

di condividerne l'impostazione e i contenuti. Sempre con l'obiettivo di integrare i vari meccanismi di monitoraggio e rendicontazione, il Bilancio sociale verrà integrato con alcuni degli indicatori ritenuti più significativi del Sistema valutazione partecipata con il Comitato di Gestione.

*Risorse: € 21.000,00 (spese di stampa versione analitica e sintesi); € 4.000,00 (consulente)*

## **Bilancio partecipato**

L'obiettivo sarà quello di tentare di realizzare un percorso partecipato per la determinazione del Bilancio economico di previsione per il 2012. Tale percorso rappresenta una novità e pertanto sarà sperimentata per il primo anno una modalità che miri innanzitutto al coinvolgimento dei principali soggetti che partecipano al governo del Cescvot sia a livello regionale che territoriale. Successivamente sarà organizzato un momento residenziale in cui saranno coinvolti tutti gli *stakeholder* del Cescvot per discutere le strategie prioritarie (e le azioni ad esse collegate) che troveranno rispondenza nel bilancio preventivo 2012.

*Risorse: € 19.000,00*

## **Bando "Il Bilancio sociale per le associazioni di volontariato"**

Al bando possono partecipare sia le associazioni che non hanno mai avviato un processo interno di elaborazione del Bilancio sociale sia quelle che hanno partecipato in precedenza al presente progetto e che desiderano continuare a rendicontare le proprie attività. Il progetto prevede fasi informazione, di formazione e di consulenza per le quali è previsto pacchetto di ore a disposizione delle associazioni partecipanti. Verranno proposti anche dei momenti di verifica intermedia al fine di monitorare l'andamento del servizio. Le domande di partecipazione saranno esaminate da una commissione interna composta da un membro del Direttivo regionale, dal direttore e dal responsabile del Settore Gestione Risorse e Monitoraggio.

*Risorse: € 35.000,00*

## Attestazione dei Bilanci sociali delle associazioni

Rimane confermato il servizio di Attestazione per dare l'occasione alle associazioni di volontariato di poter verificare caratteristiche e peculiarità del loro Bilancio sociale al fine di ricevere un'attestazione che ne dichiari la conformità alle linee guida condivise da Cesvot e dal sistema dei Centri di Servizio. Si prevede l'attestazione di almeno 15 bilanci sociali nel corso dell'anno.

*Risorse: € 3.000,00*

## La gestione del personale

La gestione delle risorse umane riveste un'importanza strategica in quanto con essa si definiscono le politiche, le attività, le prassi e le funzioni dei ruoli attraverso l'amministrazione, la gestione, lo sviluppo e la valorizzazione del personale, le relazioni con le organizzazioni sindacali e con la Rsu, i rapporti con il consulente del lavoro, la gestione della documentazione del personale. In particolare per quanto riguarda l'amministrazione del personale il settore si occupa degli aspetti retributivi contributivi e fiscali, gestisce e verifica le presenze del personale con l'uso di strumenti informatici, tiene i rapporti con il consulente del lavoro in ordine alla anche alla redazione dei contratti di lavoro. Nell'ambito della gestione delle risorse umane anche la comunicazione interna dovrà essere rivista, razionalizzata e integrata.

### Selezione ed inserimento nuovo personale e la formazione interna

Nell'ambito delle Risorse Umane la selezione del personale è la funzione che si occupa del reperimento, delle selezioni e dell'inserimento di nuovo personale. La selezione del personale è una funzione rilevante, in quanto è quella che determina la qualità delle persone che vengono immesse in azienda e quindi alla fine la qualità stessa delle risorse umane di un'azienda. Il processo di ricerca e selezione viene effettuato attraverso l'applicazione dei processi previsti nel Sistema gestione di qualità. Tale procedura è in corso di revisione. La formazione del personale è finalizzata a:

- fornire agli operatori del Cesvot, a qualunque livello essi operino, la preparazione professionale necessaria allo svolgimento dei compiti

- assegnati;
- permettere loro un continuo aggiornamento tecnico, reso necessario dall'evoluzione delle metodologie di lavoro;
  - acquisire nuove competenze in nuovi settori di intervento.
- Risorse: € 50.000,00*

## Stage con università ed enti pubblici

Nel corso del 2010 sono state rinnovate le convenzioni con l'Università di Pisa - Dipartimento di Scienze Politiche e Sociali e con l'Università di Siena. Questo a seguito della proposta di attivazione di stage per il master in "Valutazione degli interventi di politiche sociali e sviluppo territoriale" dell'Università di Pisa e per il master in "Comune cultura politica. Competenze e processi per la cittadinanza attiva". L'università di Firenze ha attivato il "Servizio stage" accessibile con propria password ed username per facilitare l'incontro fra domanda e offerta di tirocini. Si attiva, in pratica, una specie di "motore di ricerca" grazie al quale il Cesvot avrà il nominativo di studenti disponibili ad effettuare il tirocinio e gli studenti/neo laureati avranno l'opportunità di individuare aziende o enti che offrono tirocini di loro interesse. Infine si prevede di stipulare una specifica convenzione con l'Università di Firenze che, nell'ambito della Facoltà di Giurisprudenza, ha istituito una laurea breve di "Esperto giuridico del Terzo settore". Il Cesvot prevede il rimborso di alcune spese (viaggio, buono pasto) agli stagisti presenti presso le proprie strutture.

*Risorse: € 20.000,00*

## La gestione delle spese

L'azione prevede la gestione delle spese relative al funzionamento della sede regionale con riferimento utenze (telefono, luce, acqua), affitto, pulizie, cancelleria, manutenzione e assistenza macchine, materiale per ufficio, carburanti e manutenzione per i veicoli. Spetta alla Segreteria generale la gestione degli approvvigionamenti di cancelleria, materiali per ufficio e prodotti per l'area *break*, secondo le procedure approvate: il settore supervisione e coordina l'operato della Segreteria generale. Oltre alla supervisione delle spese ordinarie in collaborazione con l'Ufficio Amministrazione e Ragioneria, il Settore provvede a monitorare le eventuali esigenze dei vari uffici per quanto

riguarda sostituzioni o riparazioni di attrezzature (fotocopiatrici, telefoni, computer, fax ecc.) o necessità di manutenzioni straordinarie. L'obiettivo è quello di una gestione sequenziale che consenta: la standardizzazione delle procedure di gestione degli ordini e dello stoccaggio; l'ottimizzazione degli spazi disponibili per allocare i prodotti; la riduzione dei costi di gestione e approvvigionamento con l'eventuale generazione di economie di scala; la definizione di una procedura condivisa; il continuo monitoraggio dei prodotti presenti all'interno dei locali magazzino.

Nel corso del 2011 si procederà anche alla revisione e formalizzazione della procedura per gli acquisti.

## Funzionalità delle Delegazioni

L'azione prevede la gestione delle spese per allestimento degli uffici, gli affitti, le utenze e le attrezzature delle 11 Delegazioni territoriali del Cesvot. Per la valutazione dell'adeguatezza delle sedi vengono prese in considerazione le seguenti caratteristiche:

- ubicazione della sede in centro città;
- visibilità della sede;
- facilità di accesso (parcheggio e mezzi pubblici adeguati);
- accessibilità o adattabilità;
- presenza di segnalazioni per raggiungerla;
- possibilità di utilizzo delle sale riunioni da parte delle associazioni.

## Riordino archivio di deposito

Dal 1 aprile 2010 sono entrate in vigore le nuove procedure di archiviazione corrente supportate dal *software* Docway. In questo modo l'archivio di deposito di Cesvot potrà crescere in modo completo e coerente fino alla sua storicizzazione. E' necessario perciò completare l'ordinamento della parte di archivio sedimentatasi al termine della conclusione del primo intervento archivistico di riordino, che è stata quantificata e descritta di seguito: riordino, sfoltimento e condizionamento di 1021 fascicoli; descrizione informatica completa (compresi inserimenti da completare) di 1421 fascicoli; sfoltimento di 20 metri di protocollo.

## Realizzazione Guida operativa

Negli anni sono state prodotte varie procedure, documenti, circolari sulle modalità di lavoro e sui meccanismi interni al Cesvot. Si ritiene utile raccogliere tale materiale cercando di produrre un'unica guida operativa contenente tutte le informazioni relative alle modalità ed alle procedure di lavoro. Nella pubblicazione saranno presenti inoltre alcuni manuali di utilizzo delle varie dotazioni informatiche, area intranet e programma Docway.

*Impaginazione grafica*  
SINTESI - Pisa

*Finito di stampare nel MARZO 2011*  
Grafiche Cappelli - Sesto Fiorentino (FI)