

21 i Quaderni

I Quaderni

Bimestrale

n.21, settembre 2004

reg. Tribunale di Firenze

n. 4885 del 28/01/1999

Direttore Responsabile

Cristiana Guccinelli

spedizione in abbonamento postale

art. 2 comma 20/c legge 662/96 FI

Pubblicazione Periodica del

Centro Servizi Volontariato Toscana

A cura di

Ass. Le Reti di Kilim

T
V
S
E
C

Le buone prassi di bilancio
sociale nel volontariato

A cura di:
Maurizio Catalano
Ass. Le Reti di Kilim

Settembre 2004

INTRODUZIONE

La ricerca “Le buone prassi di bilancio sociale nel Volontariato” si inserisce in un progetto molto più ampio, anche in termini temporali, rispetto alla sola fase di rilevazione e presentazione delle esperienze raccolte in questo volume.

Il progetto «BILANCIO SOCIALE DEGLI ENTI NON PROFIT» vede coinvolti Regione Toscana, Province di Firenze e Pistoia, Cevot, associazione Reti di Kilim e Dipartimento di Scienze Aziendali dell’Università degli Studi di Firenze.

Le finalità del progetto furono definite come segue:

- promuovere e diffondere l’utilizzo del bilancio sociale nel volontariato attraverso percorsi di informazione, divulgazione, formazione, sperimentazione;
- definire processi di redazione e schemi di riferimento di bilancio sociale adeguati alle diverse dimensioni organizzative e operative caratterizzanti il volontariato toscano attraverso la ricricerca di buone prassi, l’analisi di casi di studio ed una loro modellazione;
- promuovere nei rapporti tra l’ente locale e il volontariato un approccio alla rendicontazione in termini di collaborazione e opportunità piuttosto che di mero onere burocratico.
- ottimizzare, nell’ambito degli adempimenti collegati alla revisione periodica del registro delle organizzazioni di volontariato a livello provinciale, la fase di raccolta dei dati economico-finanziari e sociali nonché la loro lettura ed interpretazione aggregata, standardizzando il modello di raccolta, aggregazione ed interpretazione dei relativi dati;

All’interno del percorso generale il Cevot si è fatto promotore di una ricerca sulle buone prassi in tema di bilancio sociale, svolta da Reti di Kilim con la collaborazione di esperti del Dipartimento.

Finalità di tale lavoro è l’individuazione dello stato dell’arte del bilancio sociale nel volontariato italiano e, implicitamente, la ricerca di aspetti di eccellenza relativi al processo di costruzione e al documento finale.

Visto il contesto di indagine, la ricerca non si è prefissa di fare una selezione dei bilanci sociali mappati sulla base della rispondenza a

standard e modelli più o meno complessi quanto piuttosto di privilegiare l'autopercezione dell'organizzazione rispetto al proprio processo e prodotto qualificandolo come bilancio sociale.

In altre parole si è voluto privilegiare la propensione dell'organizzazione ad una cultura dell'accountability piuttosto che il mero allineamento a standard o modelli. Questa scelta è motivata in particolare dal fatto che nel settore non profit e, nello specifico, nel Volontariato a causa dell'elevata eterogeneità giuridica e organizzativa l'avvicinamento al bilancio sociale è spesso "autarchico" nel senso che modelli e standard sono spunti a cui riferirsi per poi elaborare documenti e processi propri.

Convinti che la presente ricerca sia un valido e utile strumento per la diffusione del bilancio sociale, non resta che ringraziare il prof. Luca Bagnoli dell'Università degli Studi di Firenze, per la preziosa collaborazione, Giovanni Stiz, esperto consulente in materia di bilancio sociale, per la sua disponibilità e i responsabili delle Organizzazioni di Volontariato che, rispondendo ai questionari, hanno reso possibili le numerose segnalazioni di esperienze presentate nel presente volume.

Maurizio Catalano

CESVOT

GLOSSARIO MINIMO

AA1000 – Accountability 1000

Standard sviluppato da ISEA (Institute of Social and Ethical Accountability) per migliorare le performance di una organizzazione attraverso l'aumento della qualità nel processo di rendicontazione e comunicazione sociale ed etico.

Accountability

Termine derivante dal verbo “*to account*” e non traducibile in italiano. Alcuni vedono in questa espressione l'unione dei due termini italiani: responsabilità e capacità di rendere conto. Altre traduzioni dello stesso termine sono: responsabilità del *manager* rispetto al programma, capacità del *manager* di rendere conto dei suoi esiti, rendicontazione non solo finanziaria.

Audit

Metodo di indagine e verifica col quale si rileva se l'applicazione di una norma risponde ai requisiti definiti dalla stessa norma di riferimento.

Bilancio Sociale

Strumento di natura volontaria per la misurazione e la comunicazione dei risultati prodotti dall'attività aziendale. Il Bilancio Sociale si può esplicitare nella rendicontazione della dimensione sociale, ambientale ed etica dell'attività dell'organizzazione. La redazione del Bilancio Sociale può avvenire sulla base dei principi e delle modalità proposte da alcune esperienze di riferimento quali a livello italiano il GBS, a livello europeo l'IBS o l'AA1000. Il fine generale del Bilancio Sociale è rendere disponibile agli *stakeholder* un'informazione adeguata in base ai dati della contabilità sociale.

Buone Prassi

Rappresentano, con riferimento a prestazioni o indicatori particolari, le buone applicazioni di pratiche aziendali esistenti nel gruppo oggetto di studio.

Carta dei servizi

È una pubblicazione di carattere istituzionale con la quale le aziende che erogano servizi pubblici dichiarano ai cittadini gli impegni che assu-

mono per migliorare la qualità del servizio offerto.

Centri di servizio per il Volontariato

La loro creazione risale alla Legge quadro sul volontariato (n. 266/91) e al decreto attuativo (D.M. 8/10/1997) che prevedono la costituzione di Fondi Speciali, amministrati da Comitati di Gestione a livello regionale, al fine di istituire Centri di Servizio per il Volontariato. L'attività dei Centri è finanziata dalle fondazioni di origine bancaria, che, per legge devono stanziare annualmente una quota non inferiore a un quindicesimo dei loro proventi, al netto delle spese di funzionamento e degli accantonamenti da destinare alla riserva "finalizzata", a favore dei Fondi Speciali. Dal punto di vista delle finalità, i Centri di Servizio hanno lo scopo di sostenere e qualificare le attività di volontariato. Non erogano direttamente fondi; operano per la crescita della cultura della solidarietà, promuovono e incoraggiano iniziative di volontariato, svolgono attività di formazione, informazione e consulenza in materia giuridica, fiscale e organizzativa a favore delle organizzazioni di volontariato. Possono, quindi, rappresentare strumenti di collegamento e di crescita comune per le organizzazioni del terzo settore, e contribuire alla diffusione di esperienze e conoscenze. Lentamente un po' in tutte le regioni, i centri di servizio sono diventati il punto di riferimento per buona parte del mondo del volontariato.

Certificazioni ambientali

Le certificazioni ambientali come ISO 14001 rappresentano standard volontari di processo. L'applicazione dei requisiti viene monitorata continuamente da soggetti esterni. Viene promossa l'implementazione di diversi strumenti ai fini di una maggiore sostenibilità ambientale delle attività di produzione e della gestione dei servizi.

Altro regolamento con validità a livello europeo è EMAS. Anch'esso è ad adesione volontaria e sottopone chi si vuole certificare a vincoli rigidi e ad *audit* esterni per promuovere il miglioramento continuo delle organizzazioni certificate.

Codice Etico

Il codice etico è il documento con il quale un'organizzazione fissa i principi, le norme e le procedure di comportamento che regolano i suoi rapporti con gli interlocutori interni od esterni, allo scopo di prevenire conflitti o problemi che potrebbero danneggiarne la reputazione.

EMAS

EMAS - the Eco - Management and Audit Scheme, è una iniziativa volontaria finalizzata a migliorare la performance ambientale delle imprese.

Fund raising

Sebbene la traduzione letterale sia “innalzamento/elevamento di fondi”, in realtà tale termine sta ad indicare tutte le strategie dell'organizzazione *non profit* volte al reperimento di fondi o comunque di risorse finanziarie versate gratuitamente per sostenere le attività dell'ente.

GBS

Gruppo di Studio per la statuizione dei principi di redazione del Bilancio Sociale.

GRI

Il Global Reporting Initiative è un'iniziativa a livello internazionale il cui fine è proporre perché siano condivise delle linee guida ad uso volontario per la realizzazione di rapporti sugli aspetti economici, ambientali e sociali dell'attività d'impresa.

IBS

Istituto Europeo per lo studio delle modalità di redazione del Bilancio Sociale.

Indicatore

Un indicatore è uno strumento che permette di rappresentare in modo semplice problemi complessi.

Gli indicatori possono essere usati per fotografare le condizioni attuali di un fenomeno, oppure per monitorare il fenomeno in modo che ci mostrino in quale direzione esso sta andando. Gli indicatori possono essere sia di natura quantitativa sia di natura qualitativa.

ISO - International Organization for Standardization

ISO è una rete di istituti di Standard nazionali di 148 nazioni, con un membro per ogni nazione e con un Segretariato Centrale a Ginevra che coordina il sistema. Il membro italiano è UNI - Ente Nazionale Italiano di Unificazione.

ISO 9000

Norme stabilite a livello internazionale e sovranazionale che definiscono degli schemi-base di riferimento per il Sistema Qualità. Tale sistema è finalizzato ad assicurare il soddisfacimento dei bisogni dei clienti nelle varie organizzazioni. La dizione completa "Norma UNI EN ISO 9000" sta a indicare il recepimento in lingua italiana relativa ai "Requisiti e guida per l'uso" dei Sistemi di qualità della norma europea EN ISO, la quale a sua volta è il recepimento, senza alcuna modifica, della norma internazionale ISO.

Missione aziendale

Rappresenta le finalità dell'organizzazione ovvero la sua ragion d'essere. A partire dai lineamenti dell'identità aziendale si può costruire il sistema di rilevazione e misurazione delle proprie attività. La missione è un elemento di qualità. Scopo di una missione condivisa è di essere fatta conoscere all'esterno e all'interno dell'organizzazione e di essere sottoscritta dai nuovi soci.

ONG - Organizzazioni non governative

Le ONG sono organizzazioni private (L. 49/87) che operano nel campo della cooperazione allo sviluppo e della solidarietà internazionale. La loro attività dall'Italia nei confronti dei Paesi in via di sviluppo è subordinata alla concessione, da parte del ministero degli Affari Esteri, del riconoscimento di idoneità. Il riconoscimento consente alle ONG di accedere al finanziamento governativo per la realizzazione di progetti affidati dal ministero degli Affari esteri o promossi dalle stesse organizzazioni, e delle altre attività previste dalla legge. Le ONG, indipendentemente dal riconoscimento di idoneità del Ministero degli Affari Esteri italiano, possono accedere ai finanziamenti dell'Unione Europea.

Onlus

Le Onlus, organizzazioni non lucrative di utilità sociale, sono regolate dal decr. lgs. n. 460/97. Tale categoria comprende varie tipologie di organizzazioni quali associazioni, , fondazioni, comitati e cooperative sociali. Chi rientra nella definizione di Onlus ha diritto a benefici fiscali. Tale beneficio trae le sue motivazioni dal tipo di attività svolta da tali organizzazioni e dal modo in cui è condotta.

Organizzazione di volontariato

Sono organizzazioni di volontariato, in termini di legge, tutti gli organismi, che, indipendentemente dalla loro veste giuridica, si sono costituiti per svolgere attività senza fine di lucro, anche indiretto, al fine esclusivo della solidarietà e che ricorrono in modo determinante e prevalente alle prestazioni personali, volontarie e gratuite dei propri aderenti. Tale è la definizione della legge quadro n. 266 dell'11 agosto 1991; da tale norma ogni Regione ha emanato una propria normativa per regolare la materia all'interno dei propri confini.

Piano dei conti sociale

Rappresenta l'insieme degli indicatori che un'organizzazione definisce e adotta nella costruzione del proprio bilancio sociale.

Processo volontario

E' il processo con cui il più delle volte si ricorre a strumenti della Responsabilità Sociale dell'Impresa. E' alternativo al processo con incentivo o al processo cogente. Si parla di processo volontario quando l'impresa agisce su base volontaria nella convinzione di poter garantire una maggiore autenticità dei comportamenti e una maggiore credibilità. Il processo di adesione volontaria alla RSI è considerato dai consulenti aziendali migliore rispetto al processo cogente e a quello con incentivo, in quanto favorirebbe il miglioramento continuo piuttosto che il semplice adeguamento a standard obbligatori.

Rating etico

È un'espressione usata il più delle volte come sinonimo di certificazione in termini di eticità. Il Rating Etico è svolto da appositi istituti di ricerca che verificano i requisiti di esclusione o di inclusione in base a certi parametri (es. rispetto dell'ambiente o dei diritti umani). In tal modo alle organizzazioni oggetto di rating si associa un grado di eticità o un altro.

Responsabilità Sociale dell'Impresa (RSI) – corrispondente al termine inglese Corporate Social Responsibility (CSR)

E' il processo di rendicontazione con cui si mettono in risalto le interrelazioni tra fattori economici e sociali. Pur non esistendo un'univoca definizione di RSI si può tentare di elencare alcune delle attività in cui essa si esplica senza la pretesa di riassumere la ricchezza del dibattito che vi sta dietro. Occuparsi della qualità e della sicurezza dei prodotti e dei servizi, della trasparenza ed affidabilità dei rapporti contrat-

tuali con i propri clienti, delle condizioni di lavoro, della protezione dell'ambiente, dell'attenzione agli aspetti umani, della comunicazione chiara e trasparente delle strategie aziendali, configura la responsabilità sociale dell'impresa e influenza la sua credibilità e il grado di fiducia che l'organizzazione assume nei mercati.

Social Accountabilty 8000 (SA8000)

La norma SA8000 costituisce uno standard internazionale in tema di RSI. L'adesione a tale standard è di tipo volontario. SA 8000 si basa sui più importanti documenti dell'ILO relativi al rispetto dei diritti umani e dei lavoratori e in particolare sul rispetto di 9 requisiti minimi (lavoro minorile, lavoro obbligato, sicurezza e salute, libertà di associazione, discriminazione, procedure disciplinari, orario di lavoro, livelli retributivi, sistema di gestione). Ai fini del rilascio della certificazioni alcuni *auditor* esterni alle organizzazioni verificano il rispetto dei requisiti suddetti. Il processo di miglioramento all'interno della SA8000 prevede che i fornitori delle imprese certificate pur non essendo obbligati a certificarsi devono impegnarsi a rispettare i principi della norma.

Social Statement

E' uno strumento elaborato ai fini dell'applicazione del progetto del Ministero del Welfare "CSR-SC" (*Corporate Social Responsibility – Social Committee*). Servirà a livello italiano a standardizzare le rilevazioni in tema di responsabilità sociale a livello italiano. È stato sottoposto a diverse critiche anche per il fatto che si basa su una procedura di autovalutazione (e non di certificazione o verifica).

Stakeholder

Sono coloro che hanno un interesse rilevante in gioco nella conduzione dell'impresa sia a causa degli investimenti specifici sia a causa dei possibili effetti esterni positivi o negativi dell'attività dell'impresa, che ricadono su di essi.

"Stakeholder" deriva dall'unione dei termini inglesi **STAKE** (interesse) e **HOLDER** (detentore).

Valore Aggiunto

Nel bilancio sociale il valore aggiunto sta a indicare i risultati rilevanti dal punto di vista sociale in termini di ricchezza prodotta e distribuita dall'organizzazione.

CESVOT

1. PREMESSA METODOLOGICA

La metodologia di indagine

La descrizione del campione analizzato

LA METODOLOGIA DI INDAGINE

La ricerca, come indicato nell'introduzione, intende offrire una fotografia aggiornata di quanto ad oggi è disponibile in Italia in materia di bilancio sociale con riferimento al Volontariato e all'Associazione. Obiettivo non troppo secondario è di favorire l'incontro e la circolazione delle esperienze realizzate in modo da allargare l'interesse e il numero di chi adotta il bilancio sociale come strumento di gestione della qualità.

La ricerca quindi non ha intenzioni statistiche ma punta a descrivere, per quanto possibile, cosa si muove oggi in Italia nel settore oggetto di indagine con l'obiettivo di fornire informazioni utili a chi intende ampliare le proprie conoscenze e di suggerire degli esempi di riferimento per chi vuol redigere un bilancio sociale nel non-profit.

Il campo di indagine è stato limitato alle seguenti forme giuridiche:

- Organizzazione di Volontariato iscritta al Registro Regionale del Volontariato
- Organizzazione di Volontariato non iscritta
- Associazione riconosciuta
- Associazione non riconosciuta
- Ong – Organizzazione Non Governativa
- Fondazione
- Comitato
- Ente morale
- Altro (da specificare)

La ricerca prende concreto avvio nel gennaio 2003 e si conclude nel maggio 2004. Nel corso di questo ampio periodo di rilevazione il nucleo di organizzazioni inizialmente individuato è cresciuto ogni qualvolta si è venuti a conoscenza di nuove esperienze di redazione del bilancio sociale.

L'ultimo bilancio sociale preso in considerazione è stato "intercettato" solo a fine maggio e ciò ha naturalmente contribuito ad allungare i tempi di realizzazione del report finale.

Le organizzazioni inserite nella ricerca sono state individuate attraverso i seguenti canali:

1. contatto diretto / personale
2. contatto attraverso consulenti che hanno accompagnato percorsi di bilancio sociale
3. ricerca diretta attraverso internet
4. ricerca attraverso il portale www.bilanciosociale.it
5. ricerca attraverso i Centri di Servizio del Volontariato.

Ad ogni organizzazione è stato inviato per posta elettronica un questionario semi-strutturato di rilevazione della loro esperienza invitando a restituirlo completato con allegato l'ultimo bilancio sociale realizzato.

Per loro natura i questionari non erano interamente aggregabili e sintetizzabili. A causa dell'eterogeneità delle domande poste, alcune delle quali richiedevano una risposta aperta, le informazioni non potevano essere sempre aggregate. Quando tale sintesi è risultata impossibile o poco significativa i relativi dati sono stati comunque riportati nelle schede di presentazione delle singole "prassi" analizzate. In certi casi è stato invece opportuno aggregare alcune informazioni in modo da evidenziarne l'utilità.

La struttura della ricerca quindi presenta prima alcune informazioni riferite all'intero campione e successivamente tutte le esperienze analizzate.

IL “CAMPIONE” ANALIZZATO

Al termine della fase di ricerca le realtà contattate e/o studiate sono state in totale 38, di 22 sono state raccolte maggiori informazioni attraverso il questionario di indagine. La classificazione delle organizzazioni intervistate in base alla loro forma giuridica è rappresentata nella seguente tabella.

Forma giuridica e tipologia organizzativa

	Con questionario	Senza questionario
Organizzazione di Volontariato iscritta	12	7
Organizzazione di Volontariato non iscritta	0	0
Associazione riconosciuta	4	2
Associazione non riconosciuta	2	2
Fondazione	3	1
Comitato	1	0
Ente morale	0	0
Circolo	0	1
Organo di rappresentanza	0	1
Delegazioni locali di enti nazionali	0	2
TOTALE	22	16

Un'ulteriore distinzione permette di precisare la significativa presenza nel campione di Organizzazioni non governative e di Centri Servizi per il Volontariato secondo quanto riportato dalla seguente tabella:

	Con questionario	Senza questionario	TOTALE
ONG	2	1	3
CSV	5	2	7

Si noti che tra le organizzazioni di cui è disponibile il questionario la maggior parte è alla sua prima esperienza di redazione del bilancio sociale. Di poco inferiore è il numero di chi ha iniziato ormai da due anni tale percorso.

Anno della prima esperienza di redazione del bilancio sociale

	Numero di organizzazioni
1997/1998	3
1999/2000	1
2000/2001	3
2001/2002	7
2003/2003	8
TOTALE	22

Se si guarda all'anzianità delle organizzazioni intervistate, si nota che la maggior parte di esse sono relativamente giovani essendo la classe di quelle nate tra il 1990 e il 1999 la più numerosa.

Anno di costituzione

	Organizzazioni con questionario	Organizzazioni senza questionario
prima del 1950	2	0
1950/1959	0	1
1960/1969	3	0
1970/1979	2	2
1980/1989	3	2
1990/1999	11	10
dopo il 2000	0	1
n.d.	1	0
TOTALE	22	16

Oltre la metà delle organizzazioni analizzate opera nel Nord Italia. La maggior parte di esse ha sede in Lombardia.

Distribuzione geografica delle organizzazioni analizzate

Zona	Con questionario	Senza questionario	TOTALE
Nord (Lombardia 11, Piemonte 2, Veneto 1, Liguria 1, Emilia Romagna 9)	13	11	24
Centro (Toscana 5, Lazio 2)	6	1	7
Sud (Calabria 1, Abruzzo 1)	2	0	2
Isole (Sicilia 1)	0	1	1
Nazionale	1	3	4
TOTALE	22	16	38

Infine, per ciò che riguarda il settore di attività, le organizzazioni indagate sono state classificate sulla base delle categorie individuate dalla Regione Toscana.

Al riguardo si osserva che molti degli enti intervistati lavorano nel settore sociale (nel senso ampio del termine “sociale”) e per la tutela dei diritti umani.

Categoria di attività classificate secondo i criteri della Regione Toscana

	Organizzazioni con questionario	Organizzazioni senza questionario
Sanità	1	3
Sociale	8	1
Socio-sanitario	0	2
Protezione ambientale	1	0
Beni culturali	2	1
Tutela e protezione dei diritti	3	3
Protezione civile	0	0
Istruzione e ricerca	2	1

APPENDICE ALLA PREMESSA METODOLOGICA

QUESTIONARIO

Ricerca sulle buone prassi in materia di bilancio sociale nel Volontariato

Da compilare

Nome dell'associazione			
Natura giuridica		<input type="checkbox"/> Organizzazione di Volontariato iscritta all'Albo <input type="checkbox"/> Organizzazione di Volontariato non iscritta <input type="checkbox"/> Associazione riconosciuta <input type="checkbox"/> Associazione non riconosciuta <input type="checkbox"/> Ong <input type="checkbox"/> Fondazione <input type="checkbox"/> Comitato <input type="checkbox"/> Ente morale <input type="checkbox"/> Altro (specificare)	
Indirizzo			
Telefono		Fax	
e-mail		Indirizzo sito web	www.
Referente per il bilancio sociale			
Ruolo ricoperto			
Telefono		e-mail	

* * *

Istruzioni di compilazione

Iniziare a digitare la "Risposta" a partire dalla freccia (>).

Sezione 1 – Le origini del percorso

1.a) "Quando avete realizzato il vostro primo bilancio sociale?"	()
1.b) "Per quale ragione è stato deciso di realizzare un bilancio sociale?"	()
1.c) "Da chi è partita l'idea di realizzare il bilancio sociale della vostra organizzazione?"	<input type="checkbox"/> Dal presidente <input type="checkbox"/> Da uno o più consiglieri <input type="checkbox"/> Dal direttore <input type="checkbox"/> Da uno o più soci <input type="checkbox"/> Da uno o più collaboratori <input type="checkbox"/> Dal consulente <input type="checkbox"/> Altro (specificare) <input type="checkbox"/>
1.d) "Prima di intraprendere il percorso di bilancio sociale quali forme di gestione della qualità adottavate?"	<input type="checkbox"/> ISO (9000, ...) <input type="checkbox"/> ISO (14000, ...) / EMAS <input type="checkbox"/> Total Quality Management <input type="checkbox"/> Certificazione bilancio <input type="checkbox"/> Altro (specificare) <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> nessuno
1.f) "Concretamente, a quali modelli o esperienze avete fatto riferimento?"	<input type="checkbox"/> IBS – Istituto Europeo per il Bilancio Sociale <input type="checkbox"/> GBS – Gruppo di Studio sul Bilancio Sociale <input type="checkbox"/> AA1000 <input type="checkbox"/> Principi contabili dottori commercialisti <input type="checkbox"/> Altro (definire) <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> non so

Sezione 2 – La gestione del percorso

2.a) "Per la realizzazione del percorso vi siete affidati ad un consulente esterno?"		<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO Per quale ragione? (1)
Per chi si è affidato al consulente esterno	2.b) "Quali sono stati i punti di forza della presenza del consulente esterno?"	(1)
	2.c) "Quali sono stati i punti di debolezza della presenza del consulente esterno?"	(1)
2.d) "Come sono state reperite le risorse finanziarie necessarie per implementare il percorso?"		<input type="checkbox"/> Autofinanziamento <input type="checkbox"/> Finanziamento pubblico (specificare) <input type="checkbox"/> Finanziamento privato (specificare) <input type="checkbox"/> Prestito bancario <input type="checkbox"/> Altro (specificare)

Sezione 3 – Il processo

3.1) "Quali sono stati i principi presi in considerazione per la realizzazione del percorso?" (Segnare i 5 più importanti)	<input type="checkbox"/> Responsabilità <input type="checkbox"/> Identificazione <input type="checkbox"/> Trasparenza <input type="checkbox"/> Inclusione <input type="checkbox"/> Coerenza <input type="checkbox"/> Neutralità <input type="checkbox"/> Competenza di periodo <input type="checkbox"/> Prudenza <input type="checkbox"/> Comparabilità <input type="checkbox"/> Comprensibilità, chiarezza, intelleggibilità <input type="checkbox"/> Periodicità e ricorrenza <input type="checkbox"/> Omogeneità <input type="checkbox"/> Utilità <input type="checkbox"/> Significatività e rilevanza <input type="checkbox"/> Verificabilità dell'informazione <input type="checkbox"/> Attendibilità e fedele rappresentazione <input type="checkbox"/> Autonomia delle terze parti <input type="checkbox"/> Completezza <input type="checkbox"/> Integrazione <input type="checkbox"/> Miglioramento continuo <input type="checkbox"/> Partecipazione <input type="checkbox"/> Apprendimento <input type="checkbox"/> Comunicazione <input type="checkbox"/> Altro (specificare) <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Nessuno
3.2) "Come è stato progettato il percorso di realizzazione del bilancio sociale in termini di coinvolgimento delle persone, impiego delle risorse, impegno temporale?"	(1)
3.3) "Come siete riusciti a coinvolgere gli stakeholder interni?"	<input type="checkbox"/> Gruppo di lavoro <input type="checkbox"/> Incontri saltuari <input type="checkbox"/> Questionari <input type="checkbox"/> Interviste <input type="checkbox"/> Bollettino interno di aggiornamento <input type="checkbox"/> Mailing list <input type="checkbox"/> Altro (specificare) <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Non sono stati coinvolti (specificare le ragioni) <input type="checkbox"/>
3.4) "Come sono stati coinvolti gli stakeholder esterni?"	<input type="checkbox"/> Partecipazione gruppo di lavoro <input type="checkbox"/> Focus group <input type="checkbox"/> Iniziative informative <input type="checkbox"/> Questionari <input type="checkbox"/> Interviste <input type="checkbox"/> mailing list <input type="checkbox"/> Altro (specificare) <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Non sono stati coinvolti (specificare le ragioni) <input type="checkbox"/>

Sezione 4 – Il prodotto

4.1) "Nel caso siano due documenti separati, quale rapporto esiste tra il vostro bilancio contabile (economico-finanziario) e il bilancio sociale che realizzate?"	(l)
4.2) "Quale tipo di bilancio contabile viene redatto (bilancio di natura economica, di natura finanziaria etc.) e che grado di dettaglio ha?"	<input type="checkbox"/> bilancio di cassa (entrate-uscite) <input type="checkbox"/> bilancio finanziario (accertamento entrate – impegno di spesa) <input type="checkbox"/> bilancio economico (stato patrimoniale + conto economico) <input type="checkbox"/> altro (specificare) (l) <input type="checkbox"/> grado di dettaglio (specificare) (l)

Sezione 5 – I risultati positivi

5.1) "Quali sono stati i risultati concreti più evidenti ottenuti dalla realizzazione del bilancio sociale?"	(l)
5.2) "Quali sono gli indicatori adottati / elaborati che ritenete più significativi? Per quale ragione?"	(l)

Sezione 6 – Le difficoltà emerse

6.1) "Ritenete che esistano dei limiti propri del Volontariato che possono impedire l'adozione e lo sviluppo di un simile strumento?"	(l)
6.2) "Quali sono state le difficoltà principali incontrate per avviare il percorso?"	
6.3) "Quali sono state le difficoltà maggiori emerse durante la realizzazione del vostro bilancio sociale?"	(l)
6.4) "Rispetto alle difficoltà previste e/o emerse, quali sono state le azioni preventive e/o correttive più efficaci?"	(l)

Sezione 7 – L'utilizzo del bilancio sociale

7.1) "Quale è stato l'utilizzo concreto del bilancio sociale o di sue parti/documenti (specificare)?"	(l)
7.2) "Il vostro bilancio sociale si inserisce in un piano di comunicazione esterna?"	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO Riterreste opportuno farlo? (l)
7.3) "Come si sta sviluppando, o si svilupperà, il vostro percorso di rendicontazione e comunicazione sociale?"	(l)

... e per finire.

"Quali suggerimenti ritenete opportuno dare a chi ha intenzione di iniziare un percorso per la realizzazione del proprio bilancio sociale?"	(l)
---	-----

CESVOT

2. IL BILANCIO SOCIALE: ASPETTI TEORICI

Storia

Definizione e finalità del bilancio sociale

Modelli di riferimento

CENNI STORICI

Si inizia a parlare di performance sociale di impresa negli Stati Uniti a partire dagli anni '40/'50 cercando di individuare indicatori economici in grado di fornire informazioni sulle aree di interesse sociale di una organizzazione.

In Europa si comincia a discutere propriamente di bilancio sociale negli anni '70 nei paesi maggiormente impegnati nello studio e nella applicazione di strumenti di valutazione e comunicazione della qualità sociale. Dopo Francia, Gran Bretagna e Germania il dibattito si sviluppa agli inizi degli anni '80 anche in Italia sempre con una attenzione rivolta alle imprese con finalità di lucro e alle imprese pubbliche.

Le varie esperienze europee proponevano modelli di bilancio sociale diversi e ispirati a principi diversi.

In Francia il bilancio sociale venne visto come uno strumento in grado di favorire il miglioramento delle condizioni di lavoro e permettere la partecipazione dei lavoratori ai risultati della gestione d'impresa. Il Governo con la legge 769 del 1977 rese obbligatoria la redazione di un bilancio sociale a tutte le imprese che superavano certi limiti dimensionali individuati in 750 dipendenti fino al 1982 e successivamente in 300.

In Germania il dibattito si sviluppò partendo dal concetto di "qualità della vita", rimettendo in discussione il ruolo dell'impresa e valutando i costi sociali prodotti dallo sviluppo economico. L'interesse fu rivolto quindi all'analisi della responsabilità sociale dell'impresa alla luce degli effetti sociali della sua azione, anche se poi nel concreto questa attenzione verrà spostata dalla valutazione dei costi sociali ai benefici sociali prodotti dall'impresa. Nell'esperienza tedesca, il bilancio sociale è basato sul raccordo tra rendiconto e obiettivi aziendali, definito in termini inglesi "goal accounting e reporting", dove l'elaborazione degli obiettivi sociali ed economici dell'impresa diventa la base su cui misurare i risultati della propria attività. L'esperienza più significativa è quella proposta dal gruppo di lavoro *Sozialbilanz Praxis* che individuava un documento costituito da tre parti: il rapporto o resoconto sociale, il calcolo del valore aggiunto e la contabilità sociale. Nella tenuta della contabilità sociale in Germania

particolare attenzione è stata rivolta al rispetto dell'ambiente.

In Inghilterra il dibattito si sviluppa invece traendo ispirazione da quello statunitense. La riflessione sulla responsabilità sociale si inserisce in una riflessione di carattere più ampio sulla sufficienza o meno del profitto per la valutazione dell'impresa riconoscendo comunque che il profitto ne misura il successo, anche se solo in termini economici. Questa riflessione viene accolta anche da parte delle imprese condividendo l'esistenza di responsabilità "multiple" e quindi l'esistenza di altre responsabilità oltre a quelle economiche e finanziarie sulla base delle quali valutare la propria condotta. Un altro aspetto che differenzia l'esperienza inglese dalle altre esperienze europee riguarda l'utilizzo di codici (etici) di condotta da parte delle imprese. La presenza di un codice di condotta (*code of ethics*), che insieme all'osservanza delle numerose leggi di protezione dei lavoratori e dell'ambiente, rappresentava per l'impresa un notevole valore che portò ad un uso limitato del bilancio sociale come strumento di controllo.

In Italia, come abbiamo visto, le esperienze si sviluppano successivamente e arrivano a riguardare il settore non profit, in particolare quello della cooperazione, a partire nella prima metà degli anni '90.

Nell'arco di un paio di anni, a partire dal 1994, vengono proposti alcuni modelli sperimentali di bilancio sociale da parte di realtà appartenenti o meno al Terzo Settore. Sperimentazioni di quegli anni sono quelle di SMAER di Bologna, CGM – Consorzio nazionale della cooperazione sociale Gino Matterelli, Consorzio Lavorint di Milano e il Consorzio CON.SOLIDA di Trento.

L'attenzione al tema, lo scambio reciproco di esperienze e l'adesione di esponenti di rilievo del mondo accademico e degli ordini professionali hanno portato nel 1998 alla nascita del Gruppo di Studio per il Bilancio Sociale (GBS) che ha definito dei criteri omogenei per la redazione del bilancio sociale. Altre esperienze significative, anche settoriali, sono il progetto Q-RES proposto dal CELE (*Centre for Ethics Law and Economics*) dell'Università Carlo Cattaneo di Castellanza (VA) e il bilancio sociale ABI-IBS. Il modello Q-RES prevede sei strumenti che l'impresa dovrebbe adottare: mission e principi, codice etico, politiche di comunicazione e formazione, sistemi organizzativi, bilancio sociale/ambientale, processo di verifica e certificazione esterna.

DEFINIZIONE E FINALITÀ DEL BILANCIO SOCIALE

Non sembra ancora oggi possibile formulare una definizione di bilancio sociale sulla quale trovare concordi tutti gli studiosi, definizione univoca e rigorosa che ne espliciti in modo preciso il contenuto. Come sostengono Andriola e Serafini “le interpretazioni in materia sono le più variegate e [...] ogni considerazione fatta è relativa e dipende da chi osserva, dagli obiettivi che ci si pongono e dal momento (nel senso che comunque si tratta di un tema in continua evoluzione); ciò ha comportato che, negli anni ultimi decenni, da un punto di vista definitorio, si stia delineando un iter molto travagliato. In sostanza si sono sviluppate varie definizioni in relazione alle diverse forme e contenuti che il documento in questione ha assunto nella pratica; si ritiene opportuno, comunque tener conto del fatto che tutte le definizioni dovrebbero essere viste in un’ottica di complementarità e quindi si esclude che esse siano una sostitutiva dell’altra.”¹

Per quanto riguarda l’obbligatorietà di redigere il bilancio sociale, non esistono ad oggi nel Volontariato norme che lo prevedono in modo espresso. L’unico provvedimento al quale fare riferimento è il d.lgs. 460/97 che all’art. 4 afferma “Indipendentemente dalla redazione del rendiconto annuale economico e finanziario, gli enti non commerciali che effettuano raccolte pubbliche di fondi devono redigere, entro quattro mesi dalla chiusura dell’esercizio, un apposito e separato rendiconto tenuto e conservato, dal quale devono risultare, anche a mezzo di una relazione illustrativa, in modo chiaro e trasparente, le spese relative a ciascuna delle celebrazioni, ricorrenze o campagne di sensibilizzazione indicate nell’art. 108, comma 2, lettera (a) del Testo Unico delle imposte sui redditi approvato con DPR n° 917 del 22/12/98...”. Pur non prevedendolo, il bilancio sociale sembrerebbe il mezzo migliore per indicare l’utilizzo di quei fondi. Sembra del resto che anche il disegno di legge n. 3045 concernente la disciplina dell’impresa sociale attualmente in discussione al Parlamento preveda la redazione di un bilancio in grado di monitorare l’osservanza delle finalità sociali da parte dell’impresa.² Per

¹Luca Andriola e Cristiana Serafini, *Il bilancio sociale: obiettivi, principi e principali esperienze in atto*. Pubblicato da ENEA serie Ambiente dell’ENEA. RT/2002/20/PROT.

²Pur non essendo oggetto di indagine nella presente ricerca, per quanto riguarda il sistema cooperativistico si ritiene che la giustificazione all’obbligo-opportunità di presentare un bilancio sociale sia da ricondursi al combinato disposto dei seguenti dettati normativi: art. 2423, 3° comma, Cod. Civ.; art. 2428, 1° comma, Cod. Civ.; art. 2, Legge 59/92.

quanto riguarda le ragioni che possono spingere a realizzare un proprio bilancio sociale Viviani propone quattro possibili usi.

1. bilancio sociale come leva organizzativa e gestionale. La costruzione di un bilancio sociale comporta inevitabilmente di “passare in rassegna” la propria organizzazione, i processi e l’efficacia/efficienza delle azioni. È strumento di controllo in quanto è utile per evitare lo scostamento dagli obiettivi e per evitare l’inefficienza delle organizzazioni non profit dovuta in parte alla perdita di motivazione da parte della dirigenza. Inoltre, individuando in modo chiaro gli obiettivi che il management deve perseguire, permette di orientare le azioni della dirigenza verso gli obiettivi che sono propri dell’impresa, venire incontro ai mutevoli bisogni dei gruppi strategici.
 2. bilancio sociale come strumento di verifica istituzionale. In questo senso il bilancio sociale permette di verificare la coerenza tra l’azione dell’organizzazione e quanto previsto dalle finalità statutarie ovvero verificare se l’organizzazione stia effettivamente perseguendo le proprie finalità in coerenza con i valori e i principi che ne hanno determinato la nascita. Questo significa anche valutare l’efficacia dell’organizzazione non in termini economici quanto piuttosto in termini di “successo” sociale ovvero se l’organizzazione è, o è stata, veramente in grado di perseguire gli obiettivi che si era posta al momento della nascita (mission) oppure se li sta “perdendo”.
 3. bilancio sociale come strumento di comunicazione. Relativamente al bilancio sociale come strumento di comunicazione, in genere si differenzia il bilancio sociale vero e proprio da un altro documento, più agile e di lettura facilitata, finalizzato alla comunicazione esterna, chiamato rapporto (o rendiconto, reporting, dichiarazione...). Il rapporto sociale presenta una selezione ed interpretazione delle voci maggiormente significative del bilancio, rivolte ad una o più tipologie di stakeholder. Relegare alla comunicazione un compito informativo - pubblicitario finale e rivolto all’esterno, per quanto importante, rischia di far perdere di vista un’altra funzione essenziale del bilancio sociale, che è quella dello stimolo alla comunicazione interna. Nelle organizzazioni non profit la realtà della comunicazione interna spesso non è idilliaca, per vari motivi, non ultimo il fatto che, volendo evitare la formalizzazione dei rapporti e delle occasioni di discussione, a volte si instaurano meccanismi di leadership anche involontaria e di prassi
-

comunicative non del tutto democratiche e trasparenti. Esistono pochi strumenti che, come un bilancio sociale redatto in modo condiviso e partecipato, stimolino alla riflessione non solo sulla struttura organizzativa, ma anche proprio sui flussi comunicativi interni.

4. bilancio sociale come base elaborativa della strategia sociale. Questo è certamente un uso evoluto del bilancio sociale, che oltre a essere documento consuntivo dell'azione sociale dell'impresa diventa, nella sua veste di documento preventivo, uno strumento di programmazione col quale si prevedono le azioni e gli obiettivi che l'impresa vuol perseguire da un punto di vista sociale. In chiave di programmazione strategica, il bilancio sociale può inoltre facilitare la promozione di finalità a lungo termine e di valori fondamentali delle organizzazioni non profit, in opposizione agli scopi a breve termine o contingenti, fornendo alle stesse gli strumenti per tenere costantemente presenti questi valori o obiettivi a lungo termine. Può infine evitare la predominanza di un unico scopo o valore a scapito delle altre finalità.

I MODELLI DI RIFERIMENTO

GBS

Il modello GBS prende il nome dal gruppo di studiosi ed esperti che lo ha definito. Il "Gruppo di studio per la statuizione dei principi di redazione del Bilancio Sociale" (GBS), nasce nel 1998 con l'obiettivo di offrire una guida sulle finalità e sulle procedure di formazione del Bilancio Sociale. Nella primavera 2001 il GBS ha presentato lo standard definitivo e riconosciuto. Alcune caratteristiche del modello sono le seguenti.

Il Bilancio Sociale è uno strumento integrativo di comunicazione e di valutazione dell'aspetto sociale dell'attività aziendale; costituisce un documento a sé stante, cioè distinto dal bilancio d'esercizio, al quale è tuttavia collegato in quanto da esso riprende parte delle informazioni economiche;

Viene redatto con cadenza annuale che abbraccia tutto l'esercizio sociale senza una forma di redazione predefinita ma ispirata a principi prestabiliti e a criteri uniformi che consentano la comparabilità. Il documento deve articolarsi in almeno tre parti: identità dell'azienda, calcolo e distribuzione del valore aggiunto e relazione sociale.

Ha lo scopo di fornire notizie utili circa l'assetto istituzionale, i valori di riferimento, i collegamenti tra valori dichiarati, politiche e scelte com-

piute e il processo seguito per la sua formazione .

IBS

Il modello IBS elaborato dall'Istituto Europeo per il Bilancio Sociale consta di 5 parti fondamentali introdotte da una premessa metodologica e concluse da una valutazione esterna. La premessa metodologica indica i postulati e i principi di riferimento assunti come guida nel recesso di gestione e di rendicontazione. La valutazione esterna ("Attestazione di conformità procedurale") espressa da organismi indipendenti – ad es. una società di revisione – verifica la corretta rispondenza del processo di rendicontazione agli standard e/o alle buone prassi di riferimento vigenti.

1. L'identità aziendale esplicita i valori guida assunti per orientare il disegno strategico. Insieme alla missione forniscono i fondamento delle politiche e delle scelte.
2. Il rendiconto riclassificato al valore aggiunto con indicazione della produzione e distribuzione del valore quale indicatore delle risorse prodotte e della loro ripartizione tra i principali stakeholder.
3. La relazione (di scambio) sociale è la rappresentazione qualitativa e quantitativa dei flussi di scambio con i principali stakeholder.
4. Il sistema di rilevazione quale evidenza delle aspettative legittime e quindi del grado di consenso espresso dai differenti stakeholder nei confronti della cultura dell'impresa che si propone come soggetto di scambio.
5. La proposta di miglioramento (orientamento per la futura gestione) che rappresenta infine l'indicazione programmatica per il futuro.

SOCIAL AUDIT ³

Il Social Audit è un processo attraverso cui un'organizzazione rende conto delle sue performance, prestando attenzione agli obiettivi sociali che si è posta e a come la comunità la percepisce. In questo senso, il Social Audit è un importante strumento di coinvolgimento dei portatori d'interesse. Nel caso in cui l'organizzazione non sia stata efficace dal punto di vista dell'utilità sociale, il Social Audit è lo strumento attraverso il quale trarre indicazioni per modificare le proprie performance al fine del raggiungimento degli obiettivi. Il modello di Social Audit viene "ricostruito" dalle singole organizzazioni, nel rispetto di un percorso che prevede sette tappe:

³La descrizione seguente è tratta dalla nota metodologica del bilancio sociale Associazione Chernobyl di Maranello, Fiorano, Formigine onlus.

1 - Individuazione della Missione

L'identificazione, del sistema dei valori sul quale si fonda l'organizzazione. Il Bilancio Sociale è infatti la misurazione della coerenza, dell'attuazione o della non attuazione di questo prioritario enunciato. Agli stakeholder si deve offrire una visione complessiva dei valori dell'impresa e si deve proporre una missione, perché è in relazione a esse che ci si sottoporrà al giudizio.

2 - Mappatura dei portatori d'interesse

E' necessario identificare gli attori con cui si è in costante relazione e che condizionano la nostra attività. Questo è determinante per definire esattamente chi sono i nostri interlocutori più influenti e qual è il loro relativo peso. In altri termini, il processo di social audit favorisce una corretta gestione delle interrelazioni giudicate cruciali nel rapporto con il pubblico di riferimento, al fine di guadagnare il loro supporto e la loro approvazione. Operativamente, una volta identificati i portatori d'interesse più rilevanti, essi vengono coinvolti in un processo in cui la definizione degli obiettivi e dei risultati attesi viene perfezionata grazie al coinvolgimento degli stakeholder.

3 - Individuazione degli indicatori

La formulazione dei principi e dei valori affermati deve essere trasformata in un "apparato parametrico", in una serie di campi di controllo nei quali sarà compiuta la verifica dei comportamenti. Con la costruzione del piano dei conti (che deriva dall'insieme degli indicatori individuati) l'indeterminatezza dei valori enunciati diviene un fenomeno misurabile e sul quale è possibile esprimere un giudizio.

4 - Costruzione del piano dei conti

Il piano dei conti del Bilancio Sociale non è solo una lista di voci contabili, che, riempite di quantità e confrontate tra loro, dovranno condurre ad un preciso risultato finale (utile o perdita), ma è piuttosto un momento di sintesi tra aspetti concettuali, interpretativi e procedurali. In questa fase ogni impresa deve scegliere gli indicatori (qualitativi, numerici ed economici) relativi alle azioni compiute e alle informazioni da raccogliere. Ciò consentirà all'impresa di monitorare prima e valutare poi se il proprio agire è stato efficace o perlomeno congruente con quanto previsto in fase di impostazione del processo di social audit. E' importante individu-

are degli indicatori adeguati alla realtà della singola impresa, ma allo stesso tempo il più standardizzati possibile, al fine di garantire un minimo di oggettività e comparabilità al Bilancio Sociale che si va a costruire.

5 - Analisi delle informazioni raccolte

Grazie alla definizione della missione, al lavoro con gli stakeholder, all'individuazione degli indicatori e alla costruzione del piano dei conti, l'organizzazione è in grado di analizzare le varie attività sociali compiute, e può intervenire in corso d'opera per adeguare il proprio comportamento agli obiettivi già delineati.

6- Redazione del Bilancio sociale

Fare un report del proprio percorso di social audit, redigendo il proprio Bilancio Sociale, risulta a questo punto come un'azione conseguente l'implementazione del processo di social audit. Il Bilancio Sociale è perciò una fotografia puntuale di un'attività che copre tutto il corso dell'anno. In tal senso, esso è uno strumento importante per valutare i risultati e prevedere delle modifiche per l'anno seguente (l'associazione deve essere in grado di delineare un bilancio sociale preventivo).

7- Audit esterno

E' possibile sottoporre il proprio Bilancio Sociale ad una valutazione (audit) da parte di soggetti terzi. Mancano ad oggi criteri omogenei di valutazione; un'azione di valutazione esterna, quindi, ha perciò valore soprattutto perché dà al pubblico di riferimento la sicurezza che il Bilancio Sociale sia stato realizzato con obiettività e veridicità.

AA1000

Lo standard AccountAbility 1000 (AA 1000) è uno standard sviluppato dall'ISEA (Institute of Social and Ethical Accountability) per migliorare le performance di una organizzazione attraverso l'aumento della qualità nell'accounting, auditing e nel reporting sociale ed etico. In tal senso, pur non essendo uno standard certificabile, è in grado di fornire garanzie agli stakeholder rispetto alla qualità del processo e di favorire un rapporto comune ed una fiducia reciproca.

AA1000 è un modello dinamico per il miglioramento continuo, frutto dell'esperienza di studiosi e consulenti, basato su un approccio progres-

sivo che consente la sua costruzione nel tempo.

Lo standard è collegato anche ad altri standard quali:

- SA 8000 (Social Accountability) nella parte centrata sulle condizioni nei luoghi di lavoro e tutela dei diritti dei lavoratori.
- GRI (Sustainability Reporting Guidelines) si focalizza sulla parte del processo relativa a questioni economiche ed ambientali.
- ISO 14001 (International Standard Organization's) ne riprende molti processi con una focalizzazione sulle questioni ambientali.

AA 1000 è uno standard di processo articolato in cinque fasi che si sviluppano prevalentemente in maniera lineare, anche con possibilità di ripetizione:

- 1) Planning. Vengono definiti i valori e gli obiettivi sociali ed etici dell'organizzazione e vengono identificati gli stakeholder;
- 2) Accounting. Viene definito lo scopo del processo, vengono raccolte ed analizzate le informazioni, identificati gli indicatori e gli obiettivi, sviluppato un piano di miglioramento;
- 3) Auditing e reporting. Viene realizzata una comunicazione scritta o verbale (report) da sottoporre agli stakeholder per ottenerne una condizione;
- 4) Embedding. Vengono istituiti sistemi (gestione e raccolta delle informazioni, implementazione dei valori, audit interna), sviluppati per rafforzare il processo e per integrarlo nel migliore dei modi;
- 5) Stakeholder engagement. L'Organizzazione in tutte le fasi del processo rimane in stretto collegamento con i suoi Gruppi di interesse.

Altro elemento fondamentale dello standard è la valutazione dell'accountability.

Il miglioramento della responsabilità e delle performance organizzative ottenute utilizzando lo standard AA 1000 sarà possibile solo se la comunicazione ed i rapporti tra l'organizzazione e gli stakeholder sono capiti dagli stakeholder e sono per loro significativi.

Per tali ragioni è necessario fare una valutazione qualitativa sull'esistenza della reale informazione contenuta nel report e sulla sua comprensione. L'organizzazione deve aiutare gli stakeholder a capire il loro posizio-

namento all'interno di un'impresa, l'accountability di quest'ultima e debbono avere la possibilità di confrontare i report sociali ed etici di altre organizzazioni.

PRINCIPI DEI DOTTORI COMMERCIALISTI

Il Consiglio nazionale dei Dottori Commercialisti (CNDC) si è fatto carico di definire un elaborato sistema di bilancio finalizzato all'adozione da parte degli attori del terzo settore.

Si tratta di un intervento importante, realizzato attraverso l'emanazione di raccomandazioni rivolte ai redattori dei rendiconti annuali. Attualmente si contano 7 documenti di riferimento a cura del CNDC – Commissione Aziende Non Profit e del Consiglio Nazionale dei Ragionieri Commercialisti ed Economisti di Impresa.

- I. Quadro sistematico per la preparazione e la presentazione del bilancio delle aziende non profit;
- II. Documento di presentazione di un sistema rappresentativo dei risultati di sintesi delle organizzazioni non profit;
- III. La valutazione e l'iscrizione delle liberalità nel bilancio d'esercizio delle aziende non profit;
- IV. La nota integrativa e la relazione di missione;
- V. Il prospetto di rappresentazione della dinamica (movimentazione) delle componenti del patrimonio netto;
- VI. I sistemi e le procedure di controllo nelle aziende non profit;
- VII. Criteri di rilevazione, valutazione e rappresentazione di donazioni, legati ed altre erogazioni liberali per enti non profit.

È stato definito il contenuto minimo del documento bilancio d'esercizio delle aziende non profit proponendo uno schema di massima di tale documento costituito da:

- Stato Patrimoniale;
- Rendiconto della gestione;
- Allegati esplicativi: Nota integrativa e prospetto di movimentazione dei fondi;
- Relazione sulla gestione (relazione di missione o morale);
- Relazione dell'organo incaricato del controllo ove previsto.

Lo schema generale di documenti costituenti il bilancio unico non subisce modificazioni o specificazioni correlate alle diverse forme giuridiche delle aziende non profit. Per aziende non profit di dimensioni

ridotte identificabili dall'ammontare dei proventi annui complessivi non superiore a 50.000 Euro nei due esercizi precedenti a quello di riferimento è previsto l'utilizzo di uno schema di rappresentazione dei risultati di sintesi semplificato. Tali documenti sono rappresentati come schema generale ed il loro contenuto può quindi essere adattato alle diverse peculiari realtà di ciascun ente.

APPENDICE AL CAPITOLO

Elenco e spiegazione dei principi di riferimento (in particolare sono i principi proposti da GBS, AA1000 di ISEA e Social Audit Toolkit di Social Enterprise Partnership)

principio	significato
<i>Responsabilità</i>	Occorre fare in modo che siano identificabili o che possano identificarsi le categorie di stakeholder ai quali l'azienda deve rendere conto degli effetti della sua attività
<i>Identificazione</i>	Dovrà essere fornita la più completa informazione riguardo alla proprietà e al governo dell'azienda, per dare ai terzi la chiara percezione delle responsabilità connesse. È necessario sia evidenziato il paradigma etico di riferimento, esposto come serie di valori, principi, regole e obiettivi generali (missione).
<i>Trasparenza</i>	Tutti i destinatari devono essere posti in condizione di comprendere il procedimento logico di rilevazione, riclassificazione e formazione, nelle sue componenti procedurali e tecniche e riguardo agli elementi discrezionali adottati.
<i>Inclusione</i>	Si farà in modo di dar voce – direttamente o indirettamente - a tutti gli stakeholder identificati, esplicitando la metodologia di indagine e di reporting adottata. Eventuali esclusioni o limitazioni devono essere motivate.
<i>Coerenza</i>	Dovrà esser fornita una descrizione esplicita della conformità delle politiche e delle scelte del management ai valori dichiarati.
<i>Neutralità</i>	Il Bilancio Sociale deve essere imparziale e indipendente da interessi di parte o da particolari coalizioni
<i>Competenza di periodo</i>	Gli effetti sociali devono essere rilevati nel momento in cui si manifestano (maturazione e realizzazione dell'impatto sociale) e non in quello della manifestazione finanziaria delle operazioni da cui hanno origine.
<i>Prudenza</i>	Gli effetti sociali positivi o negativi devono essere rappresentati in modo tale da non sopravvalutare il quadro della realtà aziendale e della sua rappresentazione. Quelli che si riferiscono a valori contabili devono essere indicati in base al costo.
<i>Comparabilità</i>	Deve essere consentito il confronto fra bilanci differenziali nel tempo della stessa azienda con bilanci di altre aziende operanti nel medesimo settore o contesto.

<i>Comprensibilità, chiarezza ed intelligibilità</i>	Le informazioni contenute nel bilancio sociale devono essere chiare e comprensibili. Pertanto la struttura espressiva deve trovare un giusto equilibrio tra forma e sostanza. La struttura e il contenuto del bilancio devono favorire l'intelligibilità delle scelte aziendali e del procedimento seguito.
<i>Periodicità e ricorrenza</i>	Il Bilancio Sociale, essendo complementare al bilancio di esercizio, deve corrispondere al periodo amministrativo di quest'ultimo.
<i>Omogeneità</i>	Tutte le espressioni quantitative monetarie devono essere espresse nell'unica moneta di conto.
<i>Utilità</i>	Il complesso di notizie che compongono il Bilancio Sociale deve contenere solo dati ed informazioni utili a soddisfare le aspettative del pubblico in termini di attendibilità e di completezza.
<i>Significatività e rilevanza</i>	Bisogna tenere conto dell'impatto effettivo che gli accadimenti, economici e non, hanno prodotto nella realtà circostante. Eventuali stime o valutazioni soggettive devono essere fondate su ipotesi esplicite e congruenti.
<i>Verificabilità dell'informazione</i>	Deve essere verificabile anche l'informativa supplementare del Bilancio Sociale attraverso la ricostruzione del procedimento di raccolta e rendicontazione dei dati e delle informazioni.
<i>Attendibilità e fedele rappresentazione</i>	Le informazioni desumibili dal Bilancio Sociale devono essere scevre da errori e pregiudizi, in modo da poter essere considerate dagli utilizzatori come fedele rappresentazione dell'oggetto cui si riferiscono. Per essere attendibile, l'informazione deve rappresentare in modo completo e veritiero il proprio oggetto, con prevalenza degli aspetti sostanziali su quelli formali.
<i>Autonomia delle terze parti</i>	Ove terze parti fossero incaricate di realizzare specifiche parti del Bilancio Sociale ovvero a garantire la qualità del processo o formulare valutazioni e commenti, a esse deve essere richiesta e garantita la più completa autonomia e indipendenza di giudizio.
<i>Completezza</i>	Il Bilancio Sociale dovrà rendere un quadro fedele di tutta l'organizzazione, senza trascurare o "dimenticare" alcuna attività o aspetto caratterizzante.
<i>Integrazione</i>	La contabilità sociale che rileva i fatti e le informazioni di rilevanza sociale deve essere integrata con quella tradizionale e laddove possibile devono essere utilizzate le forme di raccolta già esistenti.

<i>Miglioramento continuo</i>	Il Bilancio Sociale si inserisce in un percorso dinamico di miglioramento dell'organizzazione in quanto la definizione di impegni e obiettivi misurabili e concreti permette la successiva valutazione del loro perseguimento e quindi la ri-progettazione degli interventi.
<i>Partecipazione</i>	Il Bilancio Sociale deve coinvolgere attivamente tutti gli stakeholder legati all'organizzazione. Il coinvolgimento implica una partecipazione attiva e nella progettazione e nella realizzazione del Bilancio Sociale.
<i>Apprendimento</i>	Il Bilancio Sociale è un processo attraverso il quale le organizzazioni possono imparare di più riguardo a se stesse e progettare, se necessario, dei cambiamenti.
<i>Comunicazione</i>	Il Bilancio Sociale e i suoi risultati devono essere comunicati a tutti gli stakeholder.

CESVOT

3. LE BUONE PRASSI: UNO SGUARDO D'INSIEME

Le origini e la gestione del percorso di bilancio sociale – Il coinvolgimento degli stakeholder – L'utilizzo del bilancio sociale – I risultati positivi – Le difficoltà emerse e le soluzioni adottate – Gli ostacoli alla diffusione del bilancio sociale nel Volontariato – I consigli degli "esperti".

LE ORIGINI DEL PERCORSO

Nella maggior parte dei casi, l'iniziativa di intraprendere un percorso di bilancio sociale è partita dal direttore; negli altri casi la figura più

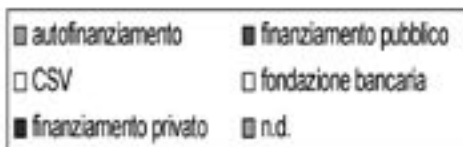
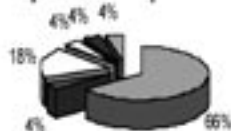
Da chi è partita l'idea di realizzare il bilancio sociale della vostra organizzazione?	
dal presidente	6
da uno o più consiglieri	5
dal direttore	9
da uno o più soci	1
da uno o più collaboratori	4
dal consulente	0
altro	2

propositiva è stata quella del presidente da solo o in accordo con uno o più dei consiglieri.

Più raramente è partita dalla base sociale o da collaboratori. In più di un caso, 5 per la precisione, l'iniziativa è venuta da più di una categoria di persone.

Relativamente ai processi di qualità presenti nelle organizzazioni prima di intraprendere il processo di bilancio sociale, dalle risposte date emerge che il bilancio sociale rappresenta per la maggior parte (19 su 22) il primo percorso di qualità, solo in 3 hanno risposto infatti di fare la certificazione di bilancio o di avere in fase di studio procedure ISO. I modelli o esperienze a cui si è fatto più spesso riferimento sono stati i principi contabili dei settori commercial-

Come sono state reperite le risorse necessarie per implementare il percorso?



isti (8/22) e il lavoro del GBS – Gruppo di Studio sul Bilancio Sociale (7/22). È stato fatto riferimento anche allo standard AA1000 (2/22) e al social audit. In alcuni casi non si è espressamente fatto riferimento a standard o modelli quanto a modalità proprie o ispirate alla propria esperienza. Le risorse utilizzate per la realizzazione del bilancio sociale sono state nella maggior parte dei casi provenienti da auto-finanziamento, ottimo volano per l'avvio di un percorso di bilancio sociale sono stati i finanziamenti proposti dai Centri di Servizio per il Volontariato (CSV) che spesso hanno offerto gratuitamente la formazione e il consulente.

LE RAGIONI DEL BILANCIO SOCIALE

Le ragioni che hanno spinto le organizzazioni analizzate ad avviare un percorso di bilancio sociale possono essere riportate alle finalità generali come individuate al capitolo precedente e ispirate al lavoro di M. Viviani. Spesso le organizzazioni hanno espresso più di una ragione.

1 Bilancio sociale come leva organizzativa e gestionale

- Per attivare un momento istituzionale di verifica interna sui processi.
- Per verificare l'organigramma interno.
- Per il controllo di gestione.
- Per poter migliorare le modalità operative.
- Per monitorare la qualità dei propri interventi.
- Per avviare un percorso di qualità per la propria organizzazione.
- Per valutare il passato.
- Per avere uno strumento di verifica interna della qualità.
- Perché il bilancio sociale è il miglior strumento di Accountability dal punto di vista delle capacità gestionali e...

2 Bilancio sociale come strumento di verifica istituzionale

- Per favorire il senso di appartenenza degli stakeholder interni.
 - Per verificare il grado di aderenza ai principi fondanti.
 - Per riflettere sull'associazione.
 - Per valutare la vicinanza dei propri interventi alla mission.
 - Per verificare la coerenza delle attività con l'orizzonte valoriale e le politiche sociali che stanno a capo del proprio agire e della propria mission.
 - Per valutare con attenzione il perseguimento della missione.
-

-
- ... e al tempo stesso, della condivisione di ideali di carattere etico e sociale rispondenti alla pluralità di obiettivi che stanno alla base della mission istituzionale delle non profit.

3 Bilancio sociale come strumento di comunicazione

- Per fornire agli interlocutori un documento che andasse oltre la rendicontazione e che fosse adatto a rispondere alle loro esigenze informative.
- Per attirare l'attenzione sui risultati sociali.
- Per presentarsi all'esterno.
- Per rendicontare in modo trasparente agli stakeholder tutte le attività realizzate, anche quelle che non hanno impatto economico e che quindi non sono rendicontate nel bilancio economico.
- Per trasparenza.
- Per informare sull'operato dell'ente.
- Per creare relazioni fiduciarie e di conoscenza non superficiale.
- Per rendere esplicito un lavoro altrimenti non evidente.
- Per offrire un'ampia e corretta restituzione del lavoro fatto.
- Per avere un valido strumento di comunicazione.

4 Bilancio sociale come base elaborativi della strategia sociale

- Per orientarsi nelle scelte future riguardo alle politiche ed agli obiettivi sociali da assumere.
- Per elaborare strategie di miglioramento.

A queste vanno aggiunte anche le ragioni di un'associazione piemontese che ha realizzato il proprio bilancio sociale per rispondere ad una richiesta esplicita della Regione Piemonte a seguito dell'iscrizione al Registro Regionale del Volontariato. Ragione simile è quella espressa da un'altra organizzazione che ha deciso di avviare un percorso di bilancio sociale in vista dell'accreditamento della propria struttura. Possiamo aggiungere infine la scelta di un Centro di Servizi che ha avviato il percorso per "sperimentare l'utilizzo dello strumento in chiave formativa e promozionale per il Volontariato locale".

LA GESTIONE DEL PERCORSO

Di poco superiore alla metà delle organizzazioni intervistate (14/22) il numero di quelle che hanno scelto di appoggiarsi ad un consulente esterno. Le ragioni che hanno spinto a farlo sono da riportare principalmente alla necessità di avere una persona esperta nella programmazione e nella gestione del percorso, laddove mancavano le competenze. Chi ha dichiarato di averlo sviluppato in modo autonomo ha giustificato infatti la scelta con la presenza all'interno dell'organizzazione di persone e competenze in grado di gestire il percorso. In certi casi la scelta del consulente non è motivata solo da ragioni professionali ma anche dal desiderio di "far leggere" l'organizzazione e le sue attività da una persona esterna. Infine, utile "stimolo" è stata la possibilità offerta dai Centri di Servizio di usufruire di pacchetti di consulenza gratuiti per la realizzazione dei bilanci sociali.

Con la premessa che i consulenti a cui si fa riferimento nei questionari sono più di uno con modalità e competenze diverse, i vantaggi offerti dalla collaborazione con un consulente esterno risultano essere stati legati principalmente alla capacità di impostare correttamente il metodo e di sapere gestire e sintetizzare i dati che via via emergevano. Oltre alla competenza (contabile) e all'utilizzo di schemi già sperimentati un aspetto positivo molto importante è stata anche la capacità di gestire i tempi e sollecitarne il rispetto. Un altro aspetto importante sottolineato in un paio di questionari è stato di riconoscere la possibilità di confrontarsi costantemente con il consulente e il suo "ruolo" neutro e meno coinvolto nelle attività. I limiti maggiori del lavoro con un consulente esterno hanno riguardato principalmente le difficoltà di relazione reciproca tra i soci e organi sociali delle organizzazioni e il consulente, in alcuni casi la difficoltà a tradurre in azioni concrete gli aspetti teorici affrontati, in altri casi la distanza del consulente rispetto al quotidiano vissuto in organizzazione.

IL COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER

Un aspetto molto importante che determina la qualità di un bilancio sociale è rappresentato dal coinvolgimento degli stakeholder. Nel questionario somministrato si chiedeva con quali modalità fossero stati coinvolti sia gli stakeholder interni che quelli esterni. Le organizzazioni hanno risposto come segue:

Modalità di coinvolgimento	Numero
Gruppo di lavoro	16
Incontri saltuari	6
Questionari/interviste	9
da uno o più soci	1
Bollettino di aggiornamento	1
Mailing list	1
Incontri informativi	1
Non sono stati coinvolti	1

Stakeholder interni

Modalità di coinvolgimento	Numero
Partecipazione gruppo di lavoro	2
Focus Group	1
Questionari/interviste	6
Mailing list	1
Iniziative informative	6
Colloqui informali	2
Non sono stati coinvolti	8

Stakeholder esterni

Anche con una rapida occhiata salta subito alla vista che gli strumenti di coinvolgimento sono stati utilizzati in modo diverso. Gli stakeholder interni nella maggior parte dei casi sono coinvolti in modo continuativo attraverso la partecipazione al gruppo di lavoro che segue il processo e la redazione del documento o comunque anche in modo meno continuativo attraverso l'uso di questionari/interviste o con incontri saltuari. Quelli esterni invece sono spesso coinvolti o con iniziative informative "ad hoc" o tramite questionari/interviste.

Raramente, probabilmente per la fatica di gestione che presuppone, si è fatto ricorso in entrambi i casi a strumenti quali la mailing list o il bollettino di aggiornamento.

Un'ultima considerazione merita il fatto che in certi casi gli stakeholder esterni non sono stati coinvolti. Se da un lato questo è dovuto principalmente alla fatica di coinvolgerli nella stesura del primo bilancio sociale, come hanno specificato 4 su 8, negli altri casi qualche

perplexità la può lasciare, laddove specificato, il fatto che non siano stati coinvolti perché si è presunto una loro mancanza di interesse.

COME È STATO UTILIZZATO IL BILANCIO SOCIALE

Di seguito la sintesi di come hanno utilizzato il bilancio sociale le organizzazioni che hanno risposto al questionario inviato. In generale 16 organizzazioni su 22 hanno dichiarato che il bilancio sociale si inserisce in un piano di comunicazione esterna. Andando ad esaminare con maggiore attenzione a chi concretamente è stato mandato emerge che si è preferito diffonderlo in modo ampio a tutti gli interlocutori esterni. Tra gli interlocutori principali a cui si è deciso di inviarlo troviamo i sostenitori/finanziatori (nel caso dei Centri di Servizio si fa espressamente riferimento ai Comitati di Gestione) e le Istituzioni.

Nei confronti degli stakeholder interni sembra emergere che non esiste un piano strategico di comunicazione oppure che si dà per scontata la distribuzione nei loro confronti; in ogni caso in 6 hanno dichiarato che il bilancio sociale viene portato in assemblea per l'approvazione come viene fatto per il bilancio economico tradizionale.

Modalità	Numero
Distribuzione in assemblea	6
Distribuzione agli stakeholder esterni	12
a sostenitori/finanziatori	6
a Istituzioni	3
Distribuzione a stakeholder interni	7

I RISULTATI POSITIVI

Numerosi e abbastanza diversificati sono stati i risultati positivi rilevati dalle organizzazioni che hanno realizzato il proprio bilancio sociale. Per favorire la lettura dei risultati si è deciso di raggrupparli per aree omogenee facendo forse perdere il peso dei singoli aspetti ma aiutando a percepirne più direttamente l'aspetto qualitativo. Stesso procedimento è stato usato anche per le difficoltà emerse.

Migliore documentazione delle attività e dei suoi risultati: Un primo

effetto del bilancio sociale è stato quello agevolare la lettura delle attività delle associazioni rendendole maggiormente visibili nella loro totalità e facilitandone la riorganizzazione. Ciò ha permesso di migliorare l'attenzione alla loro documentazione e di mantenere un grado di rilevazione più regolare e sistematica dei dati favorendo l'individuazione dei dati da raccogliere in futuro e la loro comparabilità nel tempo. La documentazione regolare ha permesso inoltre di verificare gli esiti di alcune attività, quali la progettazione, e più in generale di individuare criticità, aree problematiche e aree di miglioramento aiutando a focalizzare meglio l'impegno su risultati sociali misurabili.

Migliore organizzazione: La redazione del bilancio sociale ha permesso di comprendere maggiormente la complessità dell'organizzazione favorendone l'ordine e la strutturazione. Una maggiore analisi relativa ai processi gestionali ha portato anche ad una più appropriata attribuzione delle responsabilità. Un altro aspetto positivo rilevato è stata la diffusione di competenze relative all'utilizzo e alla redazione del bilancio sociale.

Migliore comunicazione e informazione: In generale l'adozione di un bilancio sociale ha migliorato le relazioni con l'esterno e la capacità di interloquire con gli stakeholder. Questo effetto positivo è in parte frutto dell'aver dato una veste formale e meditata dell'associazione e delle sue attività in un unico documento informativo, conferendo altresì chiarezza alla presentazione dei propri servizi, della propria storia ed evoluzione. L'apertura informativa verso l'esterno ha permesso di migliorare l'immagine dell'associazione presso sostenitori e possibili grandi finanziatori, in particolare verso le Istituzioni e le fondazioni bancarie riscontrando in certi casi un ottimo feedback anche per la novità del lavoro. L'attenzione al lavoro svolto ha stimolato in certi casi l'adozione del bilancio sociale in altre organizzazioni.

Maggiore consapevolezza e condivisione: A partire da quanto detto nel punto precedente, la realizzazione di un bilancio sociale ha permesso di aumentare la consapevolezza all'interno e all'esterno dell'operato dell'associazione. L'acquisizione di maggiore consapevolezza da parte dei soci, volontari e utenti rispetto alle attività dell'associazione e alla ricaduta delle stesse ha portato a sua volta una maggiore presa di coscienza e un maggiore grado di condivisione delle esperienze favorendo così il senso di appartenenza.

Miglior perseguimento delle proprie finalità: Intraprendere il percorso

per la realizzazione del proprio bilancio sociale ha portato in casi diversi alla rielaborazione della mission, ad una maggiore condivisione della stessa e alla verifica del suo perseguimento attivo. La verifica ha permesso in particolare di riconoscere la coerenza e il valore dell'attività svolta nonché di riflettere sui motivi di fondo che muovono l'agire dell'organizzazione, sulla loro attualità e più in generale di poter riflettere su se stessi. Lavorare sulla propria identità ha è permesso anche di esplicitare con maggiore chiarezza i pilastri dell'associazione.

Miglior controllo degli aspetti economici: l'individuazione dei punti critici delle attività dal punto di vista economico ha spinto l'organizzazione a intraprendere nuove strade per valorizzare il patrimonio.

LE DIFFICOLTÀ EMERSE

Nel questionario veniva richiesto quali fossero le difficoltà emerse, precisando di distinguere tra quelle avute all'inizio del percorso e quelle emerse nel corso del processo.

Le difficoltà iniziali

È significativo che nonostante il numero relativamente elevato di organizzazioni che hanno risposto al questionario le difficoltà iniziali possono essere riportate sostanzialmente a 2:

1. Comprensione dell'importanza della realizzazione del bilancio sociale
2. Definizione del percorso di realizzazione del bilancio sociale.

La prima difficoltà ha diverse sfumature. Innanzitutto c'è una generale fatica, a volte dei volontari a volte del gruppo dirigente, a comprendere l'importanza del documento e l'utilità di intraprendere un tale percorso. Alcuni collaboratori e amministratori non hanno visto il bilancio sociale come un passo necessario per rispondere a dei bisogni reali e in certi casi è stato visto più come una iniziativa di public relation (o semplicemente come una nuova spesa) piuttosto che come strumento di valutazione e autovalutazione di tutta l'organizzazione. Per certi aspetti tali difficoltà sembrano poter essere riportate ad una generale "paura del nuovo". Questa difficoltà peraltro risulta essere rimasta in certi casi anche durante il percorso.

Per quanto riguarda invece la seconda difficoltà, l'individuazione della

strada da intraprendere sintetizza le difficoltà a definire i passi da seguire, a far sì che fossero suddivisi in parti controllabili, all'individuazione del tempo e delle risorse da dedicarci, al coinvolgimento di tutte le aree nel processo e all'effettiva futura capacità di rispettare le tappe e le scadenze prefissate per la raccolta dei dati. Sono emerse in pratica difficoltà a muoversi su un terreno sempre sentito, ma non praticato sistematicamente, e a far incrociare le attese e volontà con possibilità operative.

Le difficoltà "in itinere"

Durante lo sviluppo del percorso e la realizzazione del documento le difficoltà sono state molto più variegate, rispecchiando modalità e competenze naturalmente diverse.

Le difficoltà si sono infatti avute...

...nella raccolta dei dati: in pratica mancavano strumenti adatti alla registrazione sistematica dei dati ovvero un sistema informativo condiviso relativo alla raccolta, la gestione e l'elaborazione dei dati. Alla difficoltà di reperimento dei dati analitici per ogni settore si è aggiunta quella di incrociare la rilevazione possibile dei dati con gli indicatori significativi.

...nell'individuazione degli indicatori: difficoltà quindi ad individuare gli indicatori e nel riuscire ad adottarne di verificabili.

...nella gestione del percorso: questa difficoltà si compone a sua volta di aspetti diversificati ma ugualmente significativi.

- a. Difficoltà nello stendere i processi e nella capacità di collegare le diverse parti del progetto.
- b. Mancanza di tempo sia per partecipare sia per elaborare e mettere per iscritto tutto quanto emergeva.
- c. Difficoltà a fronteggiare la stanchezza e a mantenere il gruppo unito e coeso.
- d. Difficoltà contabili, per quanto riguarda la parte economica contenuta nel bilancio sociale.

...nella redazione del documento finale: non sempre è stato semplice realizzare un documento che abbinasse chiarezza, completezza, trasparenza e sinteticità nonché coerenza con quanto rilevato.

...nel coinvolgimento degli stakeholder: in particolare nel coinvolgere all'interno dirigenti, soci e operatori oltre quelli che facevano parte del

gruppo di lavoro ma anche nella capacità/possibilità di coinvolgere gli stakeholder esterni.

COME SONO STATE AFFRONTATE LE DIFFICOLTÀ

Le “soluzioni” sono state suddivise in due gruppi che rispecchiano gli aspetti fondamentali della gestione del processo: la dimensione contabile e la dimensione relazione.

Per quanto riguardano le difficoltà inerenti la raccolta dei dati, le soluzioni proposte sulla base delle esperienze fatte riflettono azioni su:

- a. gli strumenti di raccolta (“Redazione di moduli-tipo su cui appuntare i dati...”)
- b. il sistema di raccolta (“Realizzazione di un sistema di raccolta dei dati e strutturazione di un sistema di verifica semestrale...”; “Regolarità nella registrazione delle attività e dei dati...”; “Individuazione di un nuovo modo di raccolta in vista della realizzazione del bilancio sociale successivo...”)
- c. le responsabilità di raccolta (“Attribuzione di responsabilità precise...”; “Consegna dei moduli di raccolta ad un responsabile...”; “Coinvolgimento di alcuni stakeholder per non disperdere energie ...”).

In relazione al percorso “relazionale” le soluzioni adottate sono andate ad agire su partecipazione, coinvolgimento e comprensione dell’utilità. Le azioni riguardano fundamentalmente la capacità di coinvolgere sia il gruppo sia gli stakeholder attraverso la definizione di momenti e luoghi di confronto, di incontro e di lavoro dove far circolare l’informazione, fare analisi congiunte (volontari-operativi), fare formazione. La creazione di una “cultura dell’accountability”, il lavoro di natura pedagogica fatto a tutti i livelli e la condivisione delle motivazioni sono state le vie scelte da alcune delle organizzazioni coinvolte nella ricerca. Questa dimensione culturale accompagnata alla considerazione che il processo di realizzazione è lungo e non si esaurisce in un anno, che può essere definito per tappe intermedie e che si può (anche) rinunciare alla purezza metodologica preferendo il raggiungimento dei risultati intermedi hanno aiutato a superare i momenti più critici.

COSA PUÒ FRENARE LO SVILUPPO DEL BILANCIO SOCIALE NEL VOLONTARIATO?

Le organizzazioni coinvolte hanno espresso una serie di opinioni, solo in certi casi in possibile contrasto. La maggior parte ritiene comunque che non esistono a priori ostacoli allo sviluppo del bilancio sociale nel Volontariato anche se in certi casi sarebbe opportuno prendere delle precauzioni.

Alla “sentenza” che il bilancio sociale sia improponibile per le piccole organizzazioni di volontariato o comunque molto difficile data la loro estrema eterogeneità che rende meno agevole l’adozione dei modelli preordinati è possibile contrapporre altri pareri che ne ipotizzano la possibilità a condizione di dimensionarlo sulla propria realtà cosa peraltro possibile in quanto il bilancio sociale è uno strumento modulabile a seconda della dimensione dell’ente dal punto di vista dell’impegno finanziario e del lavoro richiesto. La realizzazione richiede comunque una visione strategica e un cambio culturale perché possa essere un vero strumento di gestione e di rendicontazione.

Potrebbe creare difficoltà la rilevazione dei dati dovuta in certi casi alla difficoltà storica del volontariato a documentare e a far memoria della sua attività nonché alla mancanza un sistema qualità (o qualcosa di simile) strutturato.

Un altro ostacolo, non da poco, potrebbe essere la mancanza di persone che si possono dedicare a tempo pieno alla sua definizione nonché la scarsità delle risorse economiche.

Infine un ultimo possibile limite nell’adozione del bilancio sociale come strumento di analisi della qualità delle proprie attività potrebbe risiedere nel fatto che il Volontariato rivolge la sua attenzione agli utenti della struttura donando loro il proprio tempo ed impegno, mentre il bilancio sociale e altre attività interne potrebbero non venir riconosciute come parte dell’attività di Volontariato e quindi, non appagando la volontà del dono, vedere una minore partecipazione.

I consigli

Il questionario prevedeva anche la richiesta di offrire dei suggerimenti a chi intendesse intraprendere un percorso di bilancio sociale. Di seguito l’elenco di tutti i suggerimenti espressi, preziosi in quanto dati da chi ha vissuto in modo diretto l’esperienza della realizzazione di un bilancio sociale.

UILDM – Sezione di Bergamo

“Nessuno in particolare se non quello di sperimentarsi e di non sottovalutare l’opportunità di dedicare del tempo al “pensare” per poter continuare a “fare”.”

TELETHON

“Il bilancio sociale non deve essere prescritto. E’ uno strumento autovincolante, non deve essere uno strumento burocratico e di marketing. L’aspetto più importante è che il bilancio sociale sia frutto di un processo partecipato, capace di esprimere la relazione tra l’organizzazione e il contesto promuovendo un processo di corresponsabilizzazione, legittimazione e consenso.”

Associazione ARC-EN-CIEL

“Tentare.”

Associazione COMUNITÀ PROGETTO SUD

“Lavorare in gruppo. L’importante è cominciare, non pretendere che subito si possano avere informazioni chiare e precise. E’ un lavoro in itinere.”

LES CULTURES – laboratorio di cultura internazionale

“Si tratta di un’esperienza che alla lunga costruisce un’organizzazione migliore, arrivando a costruire promotori interni e spontanei dell’organizzazione stessa.”

FONDAZIONE SERUGHETTI CENTRO STUDI E DOCUMENTAZIONE LA PORTA

“Calma, non c’è bisogno di fare tutto il primo anno...”

LEGAMBIENTE Lombardia

“Una accurata valutazione sull’utilità del bilancio sociale.”

ASSOCIAZIONE SERVIZI PER IL VOLONTARIATO DI MODENA

“Pensare ai vantaggi che può portare in termini di: fare meglio, comunicare meglio il fare.”

SOCIETÀ PER LA BIBLIOTECA CIRCOLANTE

“Riflessione sui motivi che spingono all’adozione del bilancio sociale più adeguate competenze contabili.”

COMITATO CHERNOBYL DI CARPI, NOVI E SOLIERA

“I benefici indiretti (chiarimento politico degli obiettivi, enfasi della documentazione delle attività) valgono da soli la pena del lavoro.”

CIAI – Centro Italiano Aiuti all’Infanzia

“Sincerità, trasparenza, e non farlo esclusivamente per comunicare, ma per guardarsi dentro con l’imparzialità del “terzo occhio”.

VENERABILE ARCICONFRATERNITA DELLA MISERICORDIA DI EMPOLI

“Cercare la condivisione e ricercare gli strumenti più consoni all’associazione.”

ENTE CAMPOSAMPIERO

“Suggeriamo di intraprendere il percorso per reagire alla ricorrente burocratizzazione delle OO.VV.”

CESVOT – CENTRO SERVIZI VOLONTARIATO TOSCANA

“Cercare di ottenere il coinvolgimento massimo di tutta la struttura anche prima dell’avvio del percorso.”

Associazione FACCIAMO PACE!

“È un utile strumento per mantenere il controllo della propria storia e da utilizzare in tal senso.”

FORUM SOLIDARIETÀ

Adeguare le aspettative alle possibilità concrete dell’organizzazione; non affidarsi ad un “esperto” che redige (interno o esterno che sia) il bilancio sociale; utilizzare competenze esterne per arricchire il percorso; non rinunciare (in particolare se si tratta di OO.VV.) al coinvolgimento di molti stakeholder e comunque all’allargamento della base operativa.”

ASSOCIAZIONE DEI CENTRI DI SERVIZIO PER IL VOLONTARIATO DI BIELLA, NOVARE E VERCELLI

“Fermarsi a pensare... perché fare un bilancio sociale? Quali risorse ho da destinare al lavoro? Cosa voglio comunicare? Inoltre... per organizzare meglio il lavoro... rivolgetevi ad un consulente esterno almeno per una prima fase di impostazione.”

CSV PESCARA

“Non aspettarsi risultati concreti prima di 2 o 3 anni, e nel redigerlo cercare di rispondere alle domande che porresti al responsabile di una struttura per conoscerla.”

AI.BI. – Associazione Amici dei Bambini

Stabilire un percorso di piccoli passi e continui. Il bilancio sociale è annuale e quindi può essere continuamente migliorato di edizione in edizione. Partire da un progetto faraonico è probabilmente il modo migliore per non concludere niente e renderlo invisibile alla struttura.”

Associazione DIAKONIA

“Prevedere l’impiego di molto tempo e di un consulente per l’elaborazione dei contenuti.”

FONDAZIONE BANCA DEGLI OCCHI DEL VENETO

“Approfondire il significato del documento bilancio sociale e le implicazioni di una sua realizzazione; considerare da subito che si tratterà di un documento che verrà ripetuto negli anni, impostare, quindi, una struttura che permetta di essere migliorata e/o ampliata senza per questo essere stravolta; considerare la possibilità di realizzare un primo bilancio di missione prima di passare alla stesura del bilancio sociale; condividere da subito le motivazioni che portano alla stesura di un documento di questo tipo con la dirigenza e all’interno.

Avvalersi di un consulente esterno preparato che non coincida con la figura del dottore commercialista.”

CESTVS T

4. LE BUONE PRASSI: SCHEDE ANALITICHE



Informazioni generali

Nome: Ai.Bi. Associazione Amici dei Bambini

Natura giuridica: Organizzazione di volontariato iscritta all'albo. È anche ONG idonea ai sensi della legge 49/87 e ente autorizzato per l'adozione internazionale ai sensi del d. lgs. 476/1998.

Finalità: Contribuire a determinare e sostenere quelle condizioni per cui una madre e/o un padre, in qualsiasi parte del mondo si trovino, siano in grado di crescere e custodire il proprio figlio. Operare ed intervenire affinché un minore in stato di abbandono ritrovi, ovunque sia ed il più presto possibile, l'amore di una famiglia; ecco l'impegno a preparare le famiglie all'accoglienza di un minore abbandonato sostenendo quelle disponibili anche al cammino adottivo. Informare e sensibilizzare la società nei confronti dei problemi dei minori in difficoltà familiare con la conseguente assunzione della responsabilità nella promozione dei diritti del minore e della cultura dell'accoglienza.

Anno di costituzione: 1986

Numero di volontari: 110

Numero di soci: 61

Attività:

- Cooperazione Internazionale e educazione allo sviluppo organizzazione, promozione e gestione di progetti di cooperazione decentrata, rivolti ai minori dei paesi in via di sviluppo e nelle aree di emergenza, finalizzati alla prevenzione dell'abbandono del minore e alla sua crescita integrale all'interno della famiglia. I Progetti di Amici dei Bambini sono finanziati dal Sostegno a Distanza.

Ideazione, organizzazione e gestione di attività ed iniziative volte alla sensibilizzazione, informazione e formazione allo sviluppo internazionale solidale.

- Adozione Internazionale organizzazione di attività di informazione, sensibilizzazione e formazione per aspiranti genitori adottivi e gestione integrale delle procedure di adozione internazionale all'estero.

- Promozione dei diritti del Minore

organizzazione di convegni, seminari, dibattiti nonché l'edizione di un periodico "Il Foglio dell' Ai.Bi." e altre pubblicazioni sulle problematiche dei minori in difficoltà.

Categoria di attività secondo Regione Toscana: Tutela e protezione dei diritti – Solidarietà internazionale

Le risposte al questionario

<p>L'associazione AMICI DEI BAMBINI ha realizzato il suo primo bilancio sociale nel 2001 con riferimento all'anno 2000; l'iniziativa è stata promossa dal presidente e da uno o più consiglieri. La motivazione principale che ha condotto alla realizzazione di un proprio bilancio sociale è stato il voler attirare l'attenzione sui risultati sociali che sono stati utilizzati anche come strumenti di valutazione dell'associazione sia all'interno sia con i sostenitori e i finanziatori in generale. Prima del bilancio sociale per la gestione della qualità ci si riferiva al sistema ISO 9001, con certificazione dal 200, e alla certificazione del bilancio.</p>	<p>L'origine del percorso</p>
<p>Per la redazione del bilancio sociale ci si è affidati alle risorse interne, sia dal punto di vista finanziario, cioè avvalendosi dell'autofinanziamento, sia per ciò che riguarda le risorse umane, attraverso la responsabilizzazione delle persone e servendosi almeno in parte all'esperienza maturata con i consulenti che si occupavano di ISO 9001.</p>	<p>La gestione del percorso</p>
<p>Il processo che ha portato all'adozione del bilancio sociale è stato curato nel corso degli anni attraverso il crescente impegno e coinvolgimento sia di persone che di risorse per evitare che la struttura rifiutasse l'iniziativa prima di dividerne l'importanza: gli stakeholder interni sono stati coinvolti in gruppi di lavoro e attraverso l'uso di un bollettino di aggiornamento, mentre quelli esterni hanno partecipato a focus group e sono stati oggetto di iniziative informative.</p>	<p>Il processo e il prodotto</p>
<p>Il bilancio sociale viene redatto concretamente tra giugno e luglio, dopo il bilancio consuntivo di tipo economico. I due bilanci sono complementari in quanto quello consuntivo è un'analisi economica dettagliata per addetti ai lavori, mentre quello sociale ha maggiori caratteristiche di semplicità e comunicazione.</p>	
<p>La stesura di questo documento ha consentito di focalizzare l'impegno all'interno della struttura su risultati sociali misurabili, di migliorare l'immagine dell'associazione</p>	<p>I risultati positivi</p>

presso sostenitori e possibili grandi finanziatori quali aziende o fondazioni. Per fare questo si è utilizzato come indicatore il numero di beneficiari diretti e indiretti per progetto poiché questo consente di considerare sia l'impatto diretto che quello diffuso.

Non si ritiene che ci siano dei limiti nell'adozione del bilancio sociale da parte delle organizzazioni di volontariato, l'unica condizione raccomandabile è che ogni organismo costruisca un bilancio sociale dimensionato alla propria realtà: è possibile costruire bilanci sociali che siano allo stesso tempo semplici ed efficaci.

In fase iniziale le difficoltà che si sono presentate sono state relative al fatto che si andava affermando l'idea che il B.S. fosse un'iniziativa di pubbliche relazioni, mentre si voleva che fosse uno strumento di valutazione ed autovalutazione di tutta la associazione, mentre in corso d'opera la difficoltà è stata poter adottare sempre indicatori che fossero verificabili e verificati. Per far fronte alle ostacoli incontrati o preventivati si è cercato di confermare la condivisione con tutti gli interessati delle opportunità che un tale lavoro offriva e di attribuire delle responsabilità precise nella redazione del bilancio medesimo.

L'aver redatto questo documento ha favorito la discussione con le sedi estere e la valutazione dell'operato dell'associazione. Poiché si inserisce in un piano di comunicazione esterno è stato inviato a tutti i maggiori sostenitori in termini di importo o per fedeltà all'associazione. In divenire il percorso di rendicontazione e comunicazione sociale si muove attraverso una modalità di apprendimento continuo cercando di integrare maggiormente i dati del bilancio sociale e quello consuntivo in modo che sia possibile rintracciare il primo nel secondo e viceversa.

Le difficoltà emerse

L'utilizzo del bilancio sociale

Informazioni sul bilancio sociale

Modello / esperienza di riferimento

GBS e i principi dei dottori contabili.

Principi di riferimento presi in considerazione nella realizzazione del bilancio sociale

Trasparenza, comprensibilità, chiarezza e intelligibilità, verificabilità dell'informazione, apprendimento, comunicazione.

Bilancio economico integrato all'interno

SI

Bilancio Sociale di riferimento

Anno 2002

Indice

Editoriale – Chi è amici dei Bambini – Una famiglia per ogni bambino
– [Elenco dei paesi dove Ai.bi. è attiva] – Un anno di comunicazione
– Bilancio consuntivo 2002 – Il valore aggiunto di Amici dei Bambini.

Disponibile sul sitoSI, vd.: <http://www.aibi.it/rel2002/relazione.htm> .

Associazione Arc-en-ciel Onlus

Informazioni generali

Nome: Associazione ARC-EN-CIEL onlus

Natura giuridica: Organizzazione di volontariato iscritta all'albo

Finalità: "Scopo dell'Associazione è l'accoglienza e l'inserimento nella vita sociale, lavorativa e culturale di cittadini stranieri in situazioni di emergenza, provenienti dall'Africa, dall'America latina e dall'Asia"

Anno di costituzione: 1989

Numero di volontari: 29

Numero di soci: 47

Attività: Arc-en-ciel oltre a svolgere la funzione di consulenza e accompagnamento per i suoi ospiti, promuove corsi d'inserimento al lavoro e di lingua italiana, avvalendosi della collaborazione di altri Enti. Promuove attività di formazione interna. L'Associazione gestisce i seguenti centri di accoglienza:

- Centro di Casalechio dei Conti, in modo autonomo;
- Centro Settefonti, in convenzione col Comune di Ozzano E. (BO);
- Casa Rivani, in collaborazione con la Fraternità cristiana Opera padre Marella e con l'appoggio esterno della Caritas, in convenzione con il Comune di Bologna.
- Centro "Santa Francesca Cabrini" in collaborazione con la cooperativa "La Strada" e il Comune di Bologna.

Categoria di attività secondo Regione Toscana: Sociale – Assistenza per immigrati e profughi.

Le risposte al questionario

<p>L'associazione Arc en Ciel ha realizzato il suo primo bilancio sociale tra il 2000 e il 2001 su proposta del presidente; l'esigenza è nata dal bisogno di presentarsi all'esterno e per verificare l'organigramma interno. Prima di allora non era stata utilizzata nessuna forma di controllo della qualità.</p>	<p>L'origine del percorso</p>
<p>Per la realizzazione del documento sono state utilizzate risorse umane interne ricorrendo all'autofinanziamento.</p>	<p>La gestione del percorso</p>
<p>Si è partiti con una bozza di progetto che è stata predisposta e realizzata con il contributo delle competenze disponibili e poi è stata presentata al CDA; gli stakeholder interni sono stati coinvolti attraverso incontri saltuari, mentre quelli esterni con colloqui informali.</p>	<p>Il processo e il prodotto</p>

<p>Il tipo di bilancio contabile solitamente prodotto è quello economico e il bilancio sociale illustra in modo più chiaro come vengono impiegate le risorse economiche.</p> <p>Il percorso di bilancio sociale ha portato ad una maggiore presa di coscienza delle persone che ruotano intorno all'associazione; gli indicatori adottati sono stati i progetti e le risorse impiegate per la loro realizzazione.</p>	I risultati positivi
<p>Non si ritiene che esistano limiti propri del volontariato che possano impedire lo sviluppo e l'adozione del bilancio sociale.</p>	Le difficoltà emerse
<p>La principale difficoltà che si è incontrata nella realizzazione del documento è stato far sì che si comprendesse l'importanza del tipo di documento, mentre in corso d'opera è stata la trasparenza.</p> <p>Uno strumento che si è utilizzato per affrontare le difficoltà che sono emerse durante la stesura, è stato la possibilità di confronto interno.</p> <p>Il bilancio sociale è stato utilizzato come strumento di comunicazione esterna per la presentazione delle attività dell'associazione nelle sedi istituzionali e private, il percorso per il futuro si è un po' fermato.</p>	L'utilizzo del bilancio sociale

Informazioni sul bilancio sociale

Modello / esperienza di riferimento

Cides di Bologna

Principi di riferimento presi in considerazione nella realizzazione del bilancio sociale

Trasparenza, Prudenza, Utilità, Completezza, Comunicazione

Bilancio economico integrato all'interno

NO

Bilancio Sociale di riferimento

Anno 2000-2001

Indice

Non esiste un indice esplicito. Il documento è strutturato con una parte iniziale relativa alla descrizione dell'associazione, dell'attività istituzionale e delle relazioni col territorio, una seconda parte relativa ai progetti realizzati e una finale con grafici e indicatori economici e finanziari.

Disponibile sul sito

NO



Informazioni generali

Nome: Associazione Comunità Progetto Sud onlus

Natura giuridica: associazione riconosciuta

Finalità: Si caratterizza col "fare comunità sul territorio", individuando risposte concrete alle problematiche di esclusione sociale, come quelle riguardanti l'handicap, le tossicodipendenze, i minori e i giovani, l'aids e promuovendo il rafforzamento di una cultura conviviale e accogliente.

Anno di costituzione: 1976

Numero di volontari: n.d.

Numero di soci: n.d.

Attività:

- a) realizzare forme concrete di inserimento sociale per gli handicappati ed emarginati in genere mediante prestazioni di servizi assistenziali e sanitari, di inserimento lavorativo ed abitativo, di recupero umano-culturale, di professionalizzazione, di specializzazione e similari;
- b) prevenire, rimuovere e combattere le cause del disagio che inducono alla tossicodipendenza, alla devianza, all'alcolismo;
- c) promuovere ogni azione tendente al superamento delle forme di emarginazione;
- d) promuovere, creare e gestire servizi culturali, di assistenza, di riabilitazione, di formazione professionale, di inserimento e di avviamento al lavoro, necessari agli scopi suddetti;
- e) gestire ricerche territoriali nel campo dell'emarginazione e della sicurezza sociale;
- f) curare l'edizione e la diffusione di periodici, riviste e libri;
- g) sviluppare e finanziare forme di cooperazione sociale, partecipandovi anche in forma di soci effettivi;
- h) svolgere, direttamente o in collaborazione con altri enti, iniziative nazionali e internazionali di cooperazione allo sviluppo;
- i) svolgere attività di assistenza sociale e sociosanitaria, di assistenza sanitaria, di beneficenza, di istruzione e formazione, di sport dilettantistico, di tutela e valorizzazione della natura e dell'ambiente, di tutela dei diritti civili.

Categoria di attività secondo Regione Toscana: Sociale

Le risposte al questionario

<p>L'associazione Comunità Progetto Sud ha realizzato nel 1998 il suo primo bilancio sociale .</p> <p>L'opportunità concreta di utilizzare strumenti come il bilancio sociale è stata data in occasione di un percorso formativo realizzato dalla Scuola del Sociale dell'associazione, rivolto ad amministratori di cooperative sociali di tipo A e B ed organizzazioni del non profit sugli strumenti per la gestione di imprese sociali. In tale sede formativa ampio spazio è stato dato all'apprendimento di strumenti per la costruzione di bilanci e rapporti sociali.</p> <p>L'organizzazione si è cimentata nella sperimentazione di questi nuovi strumenti con l'obiettivo di verificare se le proprie attività erano coerenti all'orizzonte valoriale e alle politiche sociali che stanno a capo del proprio agire e della propria mission. Altro obiettivo era di orientarsi nelle scelte future riguardo alle politiche ed agli obiettivi sociali da assumere. Inoltre per la Comunità Progetto Sud costituitasi più di venti anni fa come associazione di volontariato e divenuta oggi una onlus, con caratteristiche tipiche dell'impresa sociale, il bilancio sociale è stato un'occasione di riflessione e di valutazione dell'efficacia del lavoro sociale svolto nel contesto calabrese.</p> <p>Infine il bilancio sociale vuole essere uno strumento di comunicazione con l'intera realtà associativa, con i destinatari ed i fruitori degli interventi, con il contesto territoriale con il quale l'associazione si confronta, collabora ed interagisce. Il bilancio sociale è stato realizzato utilizzando l'autofinanziamento.</p>	<p>L'origine del percorso</p>
<p>La proposta di realizzare il bilancio sociale è partita da alcuni soci, poiché prima non veniva adottata alcuna forma di gestione della qualità. Ci si è avvalsi in parte dell'aiuto di un consulente esterno, dopo che un membro della associazione ha impostato il percorso individuando le metodologie e gli strumenti necessari per la messa in opera del documento.</p> <p>Il consulente esterno ha assunto il ruolo di supervisore accompagnando nei diversi passi l'implementazione del bilancio sociale attraverso incontri diretti con il referente dell'organizzazione e interagendo ai lavori che via via si elaboravano mediante mezzi telematici. Il maggior punto di forza dell'esperto in modelli di bilancio sociale è stata la possibilità di avere un confronto costante, mentre non sono emersi punti di debolezza.</p>	<p>La gestione del percorso</p>

Di seguito sono riportate le fasi di realizzazione come delineate all'interno di un articolo di Marina Galati, referente per il bilancio sociale dell'associazione Comunità Progetto Sud.

Il processo e il prodotto

"Consenso Politico e Tecnico"

L'avvio del percorso è stato voluto dal gruppo dirigente della nostra Associazione. La decisione politica è stata punto di partenza per intraprendere questo cammino, al fine di garantire un riconoscimento dei risultati del lavoro svolto.

La decisione è stata corrisposta dall'assunzione di responsabilità da parte delle figure tecniche che ricoprono ruoli di coordinamento nell'ambito dell'organizzazione. Il consenso è stato facilitato in quanto alcune di queste figure avevano partecipato a degli stage formativi apprendendo un "linguaggio comune" sulle tematiche e sulle opportunità del bilancio sociale.

Principi e criteri guida

La costruzione del bilancio sociale della Comunità progetto Sud è avvenuta attraverso un percorso "in divenire", avendo la consapevolezza di procedere per gradi non aspettandosi di produrre già un bilancio sociale nella sua completezza, sapendo di incontrare delle difficoltà nella rilevazione dei dati in quanto non in tutte le attività persistevano strumenti idonei per la ricerca documentaria.

Si è dato carattere di sperimentazione al lavoro, convinti che anche "si impara facendo", pur chiedendo ad un esperto esterno di supervisionare il cammino che si stava compiendo.

L'approccio con il quale ci siamo avvicinati a questo strumento è stato non tanto quello di garantire una scientificità in assoluto, quanto quello di "apprendere insieme" imparando dalle nostre riflessioni e dai nostri errori. Qui "noi" sta per un sistema aperto con processi di coinvolgimento e contaminazioni con i diversi interlocutori dell'organizzazione (io/tu, noi/voi, tu/noi, io/voi, lei/lui, essi/esse, io/noi, noi/loro).

La partecipazione è l'altro principio guida ritenuto fondamentale. Anche questo si caratterizza per il suo sviluppo "in progress": tra il primo ed il secondo anno la partecipazione attiva delle persone alla realizzazione del bilancio sociale si è allargata. Nel primo anno oltre al gruppo di lavoro è stata coinvolta l'assemblea dell'associazione, mentre nel secondo anno il bilancio sociale è stato rivisitato e riveduto nell'ambito di un seminario di tre giorni che

ha visto il coinvolgimento di operatori, fruitori dei servizi, soci, volontari, utenti. Inoltre nell'ambito del seminario vi è stata la presenza di alcuni osservatori e ricercatori dell'Università della Calabria. Gli intenti, nel prossimo anno, sono quelli di poter andare ad investire interlocutori esterni in questo processo partecipativo; a tal fine stiamo approfondendo le modalità e gli ambiti su come questo possa avvenire.

Questo processo ha consentito alle persone coinvolte di conoscere di più l'organizzazione ed il modo di gestirla, nonché di aumentarne il senso di appartenenza e di accrescerne il senso di corresponsabilità rispetto agli obiettivi ed alle attività.

Gruppo di lavoro

Il gruppo di lavoro che ha proceduto nella rilevazione dei dati e nella predisposizione del bilancio sociale era costituito dai membri del Consiglio direttivo, da soci e fruitori dei servizi, dai componenti dell'ufficio di amministrazione, dai coordinatori dei servizi; il gruppo era coordinato da un suo membro che, oltre a guidare il processo, manteneva i contatti con l'esperto.

Un componente dell'organizzazione ha impostato il percorso individuando le metodologie e gli strumenti necessari, il percorso è stato poi condiviso dal gruppo apportando le modifiche necessarie. E' stato chiesto ad un esperto nei modelli di bilancio sociale di assumere il ruolo di supervisore e quindi di accompagnare il gruppo nei diversi passi da compiere per l'implementazione del bilancio sociale.

L'esperto ha accompagnato questo processo sia attraverso incontri diretti con il referente dell'organizzazione sia interagendo ai lavori che via via si elaboravano mediante l'utilizzo dei mezzi di comunicazione telematici.

All'interno del gruppo si sono divise alcune funzioni: chi aveva il compito di rilevare i dati, chi li informatizzava, chi stilava le diverse parti del documento.

Metodologia e processo di realizzazione

Inizialmente sono stati creati degli strumenti agili per la rilevazione dei dati. Ogni coordinatore ha proceduto a raccogliere le informazioni di tipo qualitativo e quantitativo del proprio servizio, mentre l'ufficio di amministrazione i dati economici.

Per la costruzione degli strumenti di rilevazione, non reperendo materiali ed esperienze relative all'associazionismo non profit, in generale ci si è avvalsi di documentazione

proveniente dal mondo della cooperazione sociale, modificando alcune parti per renderle più idonee alle esigenze specifiche.

Nella prima fase si è lavorato su mission, valori, codice etico, obiettivi ed interlocutori interni ed esterni. Si sono poi andati ad individuare alcuni indicatori per ogni area di intervento della Associazione. Gli indicatori sono stati scelti sia per la loro significatività ma anche in relazione alla disponibilità dei dati in possesso. Come dicevamo, nell'ottica di un percorso di costruzione graduale, alcuni dati più approfonditi potranno essere rilevati successivamente pre-ponendo meglio la fase di documentazione.

Creati gli strumenti si è poi passati alla raccolta dati ed alla loro elaborazione. I dati sono accompagnati da alcuni commenti che vogliono essere delle note per far comprendere meglio alcune informazioni che vengono espresse numericamente.

Infine si è proceduti alla stesura del documento sul rendiconto sociale, dopo aver riflettuto su quale forma rendesse più fruibile ed accessibile la comprensione delle informazioni e dei dati contenuti nel rendiconto.

Il bilancio sociale è stato presentato all'assemblea dei soci, dove è stato dibattuto e messo a confronto con le informazioni provenienti dai bilanci previsti per statuto."

Gli stakeholder interni e quelli esterni sono stati coinvolti organizzando dei gruppi di lavoro; questi ultimi sono stati anche oggetto di iniziative informative.

Il bilancio sociale e il bilancio contabile sono congrui, ovvero il bilancio sociale rispecchia fedelmente le voci riportate sul bilancio economico nella sezione numerica, mentre nella parte descrittiva il bilancio sociale è maggiormente dettagliato.

Il percorso verso il bilancio sociale ha permesso una maggiore acquisizione di consapevolezza di tutti i soci, volontari e utenti rispetto alle attività dell'associazione ed alla ricaduta sociale delle stesse, inoltre molte altre organizzazioni hanno richiesto il percorso da essa effettuato contribuendo alla diffusione dello "strumento" bilancio sociale.

Gli indicatori adottati per l'elaborazione del documento sono stati quelli qualitativi e quelli monetari, quelli numerici erano già rilevati da altre fonti e rilevazioni informative già praticate dall'associazione.

I risultati positivi

<p>Un limite che è emerso nella redazione del bilancio sociale e che può rendere difficoltoso l'utilizzo di questo strumento, è stato la difficoltà a rilevare dati di alcune attività; mentre nell'avvio di questo percorso si è registrata la difficoltà di incrociare indicatori significativi con la rilevazione possibile dei dati. In corso d'opera si sono impegnati nel cercare di far sì che gli stakeholder fossero sempre coinvolti e che il lavoro non ricadesse solo su alcuni membri del gruppo, per assicurare questo si è cercato di agire preventivamente definendo luoghi e momenti in cui tutti gli stakeholder fossero coinvolti.</p> <p>Il bilancio sociale è un importante strumento di comunicazione trasparente tra gli stakeholder e la comunità locale e si inserisce in un piano di comunicazione esterna infatti è stato pubblicato su diverse riviste, sul sito dell'associazione ed inoltre annualmente viene redatto un documento che viene diffuso durante l'assemblea annuale dell'associazione.</p>	<p>Le difficoltà emerse</p> <p>L'utilizzo del bilancio sociale</p>
---	--

Informazioni sul bilancio sociale

Modello / esperienza di riferimento

Esperienza rielaborata dal modello per le cooperative sociali di Impresa a Rete

Principi di riferimento presi in considerazione nella realizzazione del bilancio sociale

Identificazione, Trasparenza, Miglioramento continuo, Partecipazione, Comunicazione

Bilancio economico integrato all'interno

SI

Bilancio Sociale di riferimento

Anno 1998

Indice

n.d.

Disponibile sul sito

Parziale, è presente solo la parte relativa all'identità associativa.

Vd. http://www.c-progettosud.it/files/chi_siamo/indice.html



Informazioni generali

Denominazione: Associazione dei Centri di Servizio per il Volontariato di Biella, Novara e Vercelli.

Natura giuridica: Associazione non riconosciuta

Finalità: Sostenere e qualificare l'attività di volontariato.

Anno di costituzione: 1996

Numero di volontari: 16

Numero di soci: 3 associazioni provinciali

Attività: Progetti di promozione e formazione, consulenze e servizi di segreteria.

Categoria di attività secondo Regione Toscana: Altro – Servizi di promozione del volontariato

Le risposte al questionario

<p>Il primo bilancio sociale dell'A.C.S.V. è stato redatto nel 2003 sull'attività dell'anno 2002. La proposta è partita da uno o più collaboratori per attivare un momento istituzionale di verifica interna sui processi e per fornire ai loro interlocutori un documento che andasse oltre la rendicontazione e che fosse adatto a rispondere alle loro esigenze informative. Prima di allora non era stata adottata alcuna forma di gestione della qualità.</p>	<p>L'origine del percorso</p>
<p>Per la realizzazione del documento si sono avvalsi dell'autofinanziamento e non si sono rivolti ad un consulente esterno in quanto ancora non si rendevano conto della mole di lavoro che questo progetto avrebbe comportato anche semplicemente in fase organizzativa e di raccolta di informazioni.</p>	<p>La gestione del percorso</p>
<p>Il percorso è stato progettato organizzando riunioni di equipe interne all'associazione, divise per settori di attività, finalizzate all'individuazione delle informazioni, alle modalità della loro raccolta e a chi dovevano essere destinate.</p> <p>Gli stakeholder interni sono stati coinvolti attraverso l'uso di questionari e organizzando dei gruppi di lavoro, mentre quelli esterni non sono stati coinvolti poiché la prima esperienza è stata dedicata al lavoro interno ai CSV; per la</p>	<p>Il processo e il prodotto</p>

<p>prossima edizione sono previsti dei questionari da sottoporre loro.</p> <p>I bilanci redatti sono quello finanziario e quello economico con grado di dettaglio molto elevato rispetto alla loro attività, poiché si lavora per centri di costo.</p> <p>Non hanno ancora avuto risultati di ritorno misurabili, a parte i complimenti di alcune organizzazioni di volontariato. Gli indicatori adottati sono stati solo indicatori di tipo quantitativo.</p> <p>Ritengono che il bilancio sociale sia uno strumento improponibile per le piccole organizzazioni di volontariato.</p> <p>Le difficoltà che si sono presentate in fase di avviamento sono state relative alla raccolta dati, mentre in corso d'opera è stata rilevante la mancanza di strumenti adatti alla registrazione sistematica dei dati che avrebbero voluto raccogliere. Hanno affrontato queste difficoltà realizzando un sistema di raccolta dei dati, coinvolgendo alcuni stakeholder per non disperdere energie su informazioni inutili ai fini del lavoro e strutturando un sistema di verifica semestrale rispetto agli obiettivi preposti.</p> <p>Il documento prodotto è stato distribuito durante l'assemblea dei soci, alle altre associazioni di volontariato e al Comitato di Gestione. Il bilancio sociale si inserisce in un piano di comunicazione esterna.</p> <p>Le persone che si occupano del bilancio sociale stanno partecipando ad un corso di formazione che coinvolge tutti i CSV in modo da porre in essere un percorso di miglioramento e di confronto continuo per uno strumento ritenuto indispensabile per favorire una comunicazione adeguata dell'attività dell'associazione, per dare delle risposte concrete ai bisogni di informazione degli stakeholder e per innescare un percorso di verifica interna continuo.</p>	<p>I risultati positivi</p> <p>Le difficoltà emerse</p> <p>L'utilizzo del bilancio sociale</p>
--	--

Informazioni sul bilancio sociale

Modello / esperienza di riferimento

Non indicato

Principi di riferimento presi in considerazione nella realizzazione del bilancio sociale

Responsabilità, Trasparenza, Verificabilità dell'informazione, Miglioramento continuo, Comunicazione

Bilancio economico integrato all'interno

SI

Bilancio Sociale di riferimento

Anno 2002.

Indice

Introduzione al bilancio sociale dell'A.CSV – Identità dell'A.CSV – Bilancio sociale 2002 – Il Valore Aggiunto – Distribuzione della ricchezza agli stakeholder (interlocutori) – Indicatore risorse umane – Indicatore della distribuzione delle risorse rispetto alla progettazione delle/con le OO.VV. – Situazione delle OO.VV. al 31/12/2002 – Progettualità delle OO.VV. – Progetti, Protocolli e Convenzioni promossi dall'A.CSV – La formazione proposta dall'A.CSV.

Disponibile sul sito

NO



Informazioni generali

Nome: Associazione DIAKONIA Onlus

Natura giuridica: associazione riconosciuta.

Finalità: essere lo “strumento operativo” per il perseguimento della missione della Caritas Diocesana di Bergamo.

Anno di costituzione: 1990

Numero di volontari: 150 (anno 2001)

Numero soci: 17 (anno 2001)

Attività: svolge attività nei campi dell’assistenza sociale e socio-sanitaria, della formazione, dell’istruzione e della promozione della cultura, della tutela dei diritti civili, della beneficenza fornendo servizi che rispondano alle situazioni di povertà e di emarginazione.

Categoria di attività secondo Regione Toscana: Sociale

Le risposte al questionario

<p>Il bisogno di stilare il bilancio sociale nasce a seguito di una proposta del direttore dell’associazione e dopo aver frequentato un corso su questo tema specifico cosa che ha permesso di approfondire il senso di tale strumento e di acquisire gli strumenti per la sua realizzazione. Il b.s. è stato realizzato per offrire un’ampia e corretta restituzione del lavoro fatto, prima di allora nessuno strumento di controllo della qualità dell’operato dell’associazione veniva attuato. Il bilancio sociale si riferisce all’anno 2001.</p>	<p>Le origini del percorso</p>
<p>Per la gestione del percorso e la realizzazione del documento ci si è avvalsi delle competenze di un consulente esterno poiché non si aveva abbastanza esperienza in materia di “bilancio sociale”; il consulente si è mostrato competente e sensibile nei confronti dei servizi svolti dall’associazione, mentre ha manifestato estraneità a molte attività ed argomentazioni evidenziate nel bilancio sociale. Dal punto di vista del finanziamento si è fatto ricorso alle risorse interne.</p>	<p>La gestione del percorso</p>
<p>La stesura del documento è stata progettata da due membri dell’associazione che hanno però fatto riferimento ai</p>	<p>Processo e prodotto</p>

<p>responsabili dei diversi settori di intervento.</p> <p>Gli stakeholder interni sono stati coinvolti nel lavoro organizzandosi in gruppi di lavoro che si incontravano saltuariamente e attraverso interviste, allo stesso modo sono stati coinvolti gli stakeholder esterni.</p> <p>Il Bilancio sociale è un documento che descrive in maniera dettagliata ed approfondita quanto riportato nelle voci del bilancio economico dell'associazione.</p> <p>Questo documento ha reso visibili molte delle attività dell'associazione conferendo chiarezza alla presentazione dei servizi; gli indicatori adottati sono stati differenti a seconda del singolo servizio considerato.</p> <p>Non si ritiene che esistano dei limiti propri del volontariato che possano impedire l'adozione del bilancio sociale come strumento di approfondimento della conoscenza della qualità del proprio operato; nella fase di avvio del lavoro non sono emerse difficoltà, mentre in corso d'opera la maggiore difficoltà riscontrata è stato il trovare il tempo per elaborare e mettere per iscritto il tutto, oltre che mostrare lo sviluppo missione-opere (obiettivi – azioni).</p> <p>La stesura del bilancio sociale ha consentito di avere uno strumento sia di divulgazione dell'attività dell'associazione che di formazione e ha consentito una presa di coscienza nella promozione dei servizi offerti, utilizzando il documento anche come strumento per la comunicazione esterna. In divenire il percorso di rendicontazione e comunicazione sociale si avvarrà dell'uso dei mass-media locali quali radio, televisione, quotidiani e settimanali.</p>	<p>I risultati positivi</p> <p>Le difficoltà emerse</p> <p>L'utilizzo del bilancio sociale</p>
--	--

Schema di analisi del bilancio sociale

Modello / esperienza di riferimento

Principi contabili dei dottori commercialisti.

Principi di riferimento presi in considerazione nella realizzazione del bilancio sociale

Responsabilità, Trasparenza, coerenza con le missioni, comprensibilità, chiarezza e intelligibilità, comunicazione.

Bilancio economico integrato all'interno

No

Bilancio Sociale di riferimento

Anno 2002

Indice

Presentazione del presidente, bilancio sociale: percorso e contenuti.

Capitolo 1 – L'identità

Capitolo 2 – Area promozione Caritas e formazione

Capitolo 3 – Area promozione umana e servizi sociali

Capitolo 4 – Area emergenze e cooperazione internazionale

Capitolo 5 – Il sostegno adozioni a distanza

Capitolo 6 – Area educazione pace e mondialità

Capitolo 7 – Il servizio di raccolta di indumenti usato "Oltre lo straccio"

Questionario per i lettori

Disponibile sul sito

SI. Vd. http://www.caritasbergamo.it/docs/bilancio02_def.pdf



Informazioni generali

Nome: Associazione Servizi per il Volontariato di Modena

Natura giuridica: Organizzazione di Volontariato iscritta all'Albo

Finalità: sostenere e qualificare le organizzazioni di volontariato e di promuovere lo sviluppo e la diffusione della cultura della solidarietà.

Anno di costituzione: 1995

Numero di volontari: 15

Numero soci: 42

Attività: Consulenza, formazione, informazione e documentazione, promozione, progettazione e tecnologie informatiche della comunicazione.

Categoria di attività secondo Regione Toscana: Altro – servizi di promozione del volontariato

Le risposte al questionario

<p>L'associazione ha realizzato il suo primo bilancio sociale nel 2002 al fine di operare una valutazione del passato, di elaborare strategie di miglioramento e di attenzione al perseguimento della missione; per soddisfare delle esigenze informative, di creazione di relazioni fiduciarie e di conoscenza non superficiale. L'idea di realizzare questo documento è partita per iniziativa di uno o più consiglieri e prima di intraprendere questo percorso non era stata adottata nessuna forma di gestione della qualità.</p>	<p>Le origini del percorso</p>
<p>Non ci si è affidati a consulenti esterni per la realizzazione del documento poiché ci si è affidati alle competenze interne; le risorse finanziarie sono state reperite avvalendosi dell'autofinanziamento.</p>	<p>La gestione del percorso</p>
<p>Il percorso è stato progettato organizzando un gruppo di lavoro misto con un responsabile del bilancio sociale, definendo la struttura del rapporto di missione, usufruendo della collaborazione degli operatori e del direttivo, lavorando sulla definizione di identità, sulle dinamiche organizzative e sui risultati e coinvolgendo un social auditor esterno.</p>	<p>Il processo e il prodotto</p>

<p>Gli stakeholder interni sono stati coinvolti attraverso l'organizzazione di gruppi di lavoro e interviste, mentre quelli esterni non sono stati coinvolti.</p> <p>Il bilancio contabile utilizzato è il bilancio economico a 6 livelli coerente con le raccomandazioni del consiglio nazionale dei dottori commercialisti, accompagnato da nota integrativa.</p> <p>Il bilancio sociale è stato utilizzato come strumento di comunicazione con le fondazioni bancarie e come esplicitazione dei pilastri dell'associazione e il primo rapporto di missione non ha definito un piano sociale dei conti.</p> <p>Le difficoltà nell'adozione e lo sviluppo del bilancio sociale sono state individuate nel tempo e nelle risorse da dedicarvi, infatti proprio il poco tempo da investire in questo lavoro è stata una dei fattori limitanti nella fase di avviamento del percorso, mentre in corso d'opera, le difficoltà emerse hanno riguardato la carenza di un sistema informativo condiviso, relativo alla raccolta, la gestione e l'elaborazione dei dati.</p> <p>L'azione preventiva o correttiva più efficace è stata l'elaborazione di una banca dati delle associazioni e dei servizi.</p> <p>Il bilancio sociale è stato concretamente utilizzato nell'assemblea di bilancio, negli incontri con le fondazioni bancarie, negli incontri con altri stakeholder e per l'avvio del gruppo di qualità, esso si inserisce in un piano di comunicazione esterna.</p> <p>Già dai prossimi mesi, in considerazione della vocazione reticolare, occorrerà lavorare su un maggior coinvolgimento degli stakeholder nel processo di elaborazione del documento di rendicontazione. Nell'ottica di arrivare ad un bilancio di missione, inoltre, l'ASVM dovrà proseguire sul lavoro di definizione degli indicatori più adeguati a misurare il perseguimento della missione.</p>	<p>I risultati positivi</p> <p>Le difficoltà emerse</p> <p>L'utilizzo del bilancio sociale</p>
--	--

Informazioni sul bilancio sociale

Modello / esperienza di riferimento

GBS, Principi contabili dottori commercialisti.

Principi di riferimento presi in considerazione nella realizzazione del bilancio sociale

Trasparenza, Coerenza, Comprensibilità, chiarezza, intelligibilità, Miglioramento continuo, Comunicazione.

Bilancio economico integrato all'interno

SI

Bilancio Sociale di riferimento

Anno 2002

Indice

Premessa - Perché un rapporto di missione: la politica per la qualità di ASVM - Il processo di costruzione del bilancio - La missione ed i settori di intervento - Il manifesto dei valori -La nostra storia: la scelta di essere centro di servizi - La struttura di Governo - Il Modello organizzativo e gestionale - La rendicontazione sociale dell'attività svolta - Il budget di missione - Budget di vita - Questionario di Valutazione.

Disponibile sul sito

Si. <http://www.volontariamo.net/documents/Bilancio%20di%20missione%20ASVM%202002.pdf>



Informazioni Generali

Nome: Centro Servizi per il Volontariato di Pescara

Natura giuridica: organizzazione di volontariato in attesa di iscrizione al Registro del Volontariato

Finalità: Vogliamo dare al mondo del volontariato dei servizi ad alto valore aggiunto, cercando di trasformare le associazioni di volontariato in vere e proprie imprese sociali, anche attraverso progetti europei e con la collaborazione delle università. Il nostro tentativo è di sensibilizzare le istituzioni affinché nel rispetto del principio della sussidiarietà orizzontale, garantiscano una libertà totale di azione delle associazioni di volontariato valorizzando le diversità: chi ha un'identità precisa è una risorsa per tutta la società civile

Anno di costituzione: 1999

Numero di volontari: 9

Numero di soci: 1

Attività: segreteria, consultazione e ricerche su internet, informazioni e documentazione, orientamento al volontariato, banca dati, domiciliazione delle associazioni, consulenza, convegni e seminari, formazione.

Categoria di attività secondo Regione Toscana: Altro – servizi di promozione del volontariato

Le risposte al questionario

<p>Il primo bilancio sociale realizzato dal CSV di Pescara è stato realizzato nel 2002 su proposta del direttore poiché è emersa l'esigenza di rendere esplicito un lavoro altrimenti non evidente. Prima di allora nessuna forma di gestione della qualità veniva adottata e non sanno esplicitare a quale modello si sono riferiti.</p>	<p>Le origini del percorso</p>
<p>Non si sono affidati ad un consulente esterno per implementare il documento poiché hanno voluto provare a ragionare solo su alcuni punti per loro interessanti ed hanno fatto ricorso all'autofinanziamento.</p>	<p>La gestione del percorso</p>
<p>Nella prima stesura del documento non c'è stata una vera e propria progettazione in quanto non c'era urgenza di chiudere il bilancio. Gli stakeholder sia interni che esterni sono stati coinvolti attraverso delle interviste. Tra il bilancio</p>	<p>Il processo e il prodotto</p>

<p>sociale e quello contabile si è riscontrata la coincidenza di alcuni dati quantitativi ed esplicitazione delle attività e della soddisfazione per categoria omogenea di spesa. Il bilancio contabile redatto è il bilancio economico con grado di dettaglio che prevede un piano dei conti su tre livelli: mastro, conto e sottoconto.</p> <p>L'apprezzamento per la novità del lavoro è stato il risultato più concreto emerso, mentre per la prima stesura non sono stati evidenziati indicatori.</p> <p>Per quanto riguarda la possibilità di sviluppo nel Volontariato, ritengono che è necessario strutturarsi con un sistema qualità o qualcosa di simile.</p> <p>In fase di avviamento è emersa la difficoltà di convincere collaboratori ed amministratori che il bilancio sociale è un passo necessario per rispondere a bisogni reali; in corso d'opera invece ci sono state difficoltà nel reperimento dei dati analitici per ogni settore. Rispetto alle difficoltà riscontrate stanno attuando un Sistema qualità, anche se forse non sarà certificato.</p> <p>Il bilancio sociale è stato utilizzato concretamente per avere un contatto diretto con gli stakeholders; esso si inserisce in un piano di comunicazione esterna.</p> <p>Il percorso in questa direzione si sta sviluppando attraverso un miglioramento del primo tentativo ed un maggior collegamento al rendiconto.</p>	<p>I risultati positivi</p> <p>Le difficoltà emerse</p> <p>L'utilizzo del bilancio sociale</p>
---	--

Informazioni sul bilancio sociale

Modello / esperienza di riferimento

Non indicano alcuna esperienza di riferimento.

Principi di riferimento presi in considerazione nella realizzazione del bilancio sociale

Identificazione, Competenza di periodo, Comprensibilità, chiarezza, intelligibilità, Verificabilità dell'informazione, Apprendimento.

Bilancio economico integrato all'interno

NO

Bilancio Sociale di riferimento

Anno 2002

Indice

Assetto organizzativo del CSV; Promozione e rafforzamento del Volontariato; Consulenze e progettazione; Formazione e rafforzamento del Volontariato; Informazioni, notizie, documentazione e dati; Altri set-

tori di intervento; Programma Attività anno 2003; [elenco degli appuntamenti più importanti del 2003]

Disponibile sul sito

NO



Informazioni generali

Nome: CESVOT – Centro Servizi Volontariato Toscana

Natura giuridica: Organizzazione di volontariato iscritta all'albo

Finalità: Sostenere e qualificare l'attività di volontariato.

Anno di costituzione: 1997

Numero di volontari: 612

Numero soci: 23

Attività: Formazione e progettazione, documentazione e ricerca, informazione e promozione, consulenza.

Categoria di attività secondo Regione Toscana: Altro – Servizi di promozione del volontariato.

Le risposte al questionario

<p>Il bisogno di stilare il bilancio sociale nasce nel 2003 riferito all'anno 2002 dalla proposta di uno o più collaboratori per rendere conto ai loro interlocutori sulle attività del CESVOT, per riflettere sull'associazione e per poter migliorare le loro modalità operative. Prima di allora non veniva adottata nessuna forma di gestione della qualità.</p>	<p>Le origini del percorso</p>
<p>Per la realizzazione del bilancio sociale si sono affidati ad un consulente esterno per avere un accompagnamento che garantisse la qualità del percorso e del prodotto finale. I punti di forza del consulente esterno sono stati la professionalità e la competenza e la possibilità di avere uno sguardo esterno sulla organizzazione, mentre un punto di debolezza si è rilevato essere la distanza rispetto alle dinamiche quotidiane dell'associazione. Le risorse per la realizzazione del documento, sono state reperite facendo capo al Fondo speciale ex art. 15 legge 266/91.</p>	<p>La gestione del percorso</p>
<p>Il percorso è stato progettato individuando un responsabile di settore che ha seguito tutto il percorso in stretto contatto con il consulente esterno e con tutti i livelli della struttura operativa; il periodo più impegnativo si è rivelato essere sotto tutti i punti di vista, quello appena precedente l'emanazione del Bilancio sociale.</p> <p>Gli stakeholder interni sono stati coinvolti attraverso incontri saltuari, mentre per questa edizione gli stakeholder esterni non sono stati coinvolti.</p>	<p>Il processo e il prodotto</p>

<p>Solitamente vengono redatti sia il bilancio economico che quello finanziario con grado di dettaglio elevato e annualmente accompagnato da un'apposita relazione. Quest'anno il bilancio economico è stato inserito all'interno del bilancio sociale.</p> <p>Sebbene non abbiano ancora avuto tempo per un feedback, sicuramente la redazione del bilancio sociale ha consentito all'associazione di poter riflettere su se stessa; un indicatore molto significativo rispetto ai risultati positivi è stato la grossa quantità di ore complessive di volontariato svolte, in quanto hanno evidenziato la grossa mole di lavoro volontario alla base dell'associazione.</p> <p>Non si ritiene che esistano dei limiti propri del volontariato che impediscano l'adozione del bilancio sociale. Sia in fase iniziale, che in corso d'opera la difficoltà incontrata è stata far percepire l'importanza non solo comunicativa del bilancio sociale; per far fronte ad essa si sono organizzati incontri ed analisi congiunte con le persone della struttura operativa.</p> <p>Per il momento non hanno ancora ricevuto dei ritorni, mentre è servito loro per capire alcune criticità dell'associazione.</p> <p>Il bilancio sociale è inserito in un piano di comunicazione esterna ed era stato previsto come strumento per il monitoraggio delle attività dell'associazione. Per il futuro entrerà a far parte stabilmente delle loro azioni di comunicazione.</p>	<p>I risultati positivi</p> <p>Le difficoltà emerse</p> <p>L'utilizzo del bilancio sociale</p>
--	--

Informazioni sul bilancio sociale

Modello / esperienza di riferimento

Nessuno.

Principi di riferimento presi in considerazione nella realizzazione del bilancio sociale

Responsabilità, coerenza, comprensibilità, chiarezza e intelligibilità, comunicazione e utilità in termini di feedback.

Bilancio economico integrato all'interno

SI

Bilancio Sociale di riferimento

Realizzato nel 2003, ma di competenza del 2002.

Indice

Presentazione; premessa metodologica; Sezione 1 – cos'è il CESVOT; Sezione 2 – Le attività del CESVOT; Sezione 3 – Le risorse di CESVOT; Sezione 4 – Gli sviluppi futuri – Questionario di valutazione.

Disponibile sul sito

SI. Vd. : http://www.cesvot.toscana.it/pubbl_fr.htm .





Informazioni generali

Nome: CIAI Centro Italiano Aiuti all'Infanzia

Natura giuridica: associazione riconosciuta

Finalità: Promuovere il riconoscimento del bambino come persona e difenderne ovunque i diritti fondamentali alla vita, alla salute, alla famiglia, all'educazione, al gioco e all'innocenza.

Anno di costituzione: 1968

Numero di volontari: 68

Numero di soci: 741

Attività: cooperazione internazionale, formazione, adozione internazionale, promozione campagne.

Categoria di attività secondo Regione Toscana: Tutela e protezione dei diritti – Solidarietà internazionale

Le risposte al questionario

<p>Il CIAI ha realizzato il suo primo bilancio sociale nel 2003 con riferimento al 2002 su proposta del direttore. La necessità di realizzare un bilancio delle proprie attività è nata dall'esigenza di monitorare la qualità dei propri interventi e di valutare la vicinanza degli stessi alla mission, inoltre ha permesso di informare gli stakeholder sull'operato dell'ente; prima di allora la qualità dell'operato del centro veniva monitorato facendo riferimento alla certificazione di bilancio e al controllo di gestione.</p>	<p>Le origini del percorso</p>
<p>Il lavoro è stato svolto con il contributo di una persona neolaureata; questa scelta è stata dettata dalla necessità di evitare di cadere nell'autoreferenzialità, dal punto di vista del finanziamento si è fatto ricorso alle risorse interne.</p>	<p>La gestione del percorso</p>
<p>Il processo è stato guidato da un gruppo di lavoro che si riuniva in modo saltuario. Il processo è partito con l'individuazione delle competenze e la distribuzione delle responsabilità, sono seguiti briefing periodici, si è provveduto alla raccolta dei dati, fase in cui gli stakeholder esterni sono stati coinvolti presentando loro dei questionari e attraverso incontri con le istituzioni. Si è proceduto infine all'assemblaggio dei dati raccolti e il documento</p>	<p>Il processo e il prodotto</p>

conclusivo è stato presentato prima al Consiglio direttivo, poi all'Assemblea ed infine si è pubblicato il bilancio sociale. Il bilancio sociale va ad integrare le informazioni economiche e finanziarie esposte dal bilancio economico.

La realizzazione del proprio bilancio sociale si è resa possibile anche grazie alla qualità degli interventi ed ha permesso di verificare il perseguimento attivo della propria mission; si è rilevato inoltre un ottimo feedback degli stakeholder. gli indicatori adottati sono stati diversi per ogni attività.

Non si ritiene che esistano dei limiti propri del volontariato che possano impedire l'adozione del bilancio sociale come strumento di approfondimento della conoscenza della qualità del proprio operato; nell'avviamento a tale lavoro non si sono riscontrate difficoltà, mentre in corso d'opera si sono incontrati degli ostacoli nella individuazione degli indicatori. Per far fronte alle difficoltà che erano state previste e a quelle che sono poi emerse si è cercato di creare la cultura "una cultura accountability", di mantenere elevato il grado di coinvolgimento degli stakeholder interni e si è puntato sul lavoro di gruppo.

L'aver realizzato questo documento ha permesso di effettuare un monitoraggio delle performance offerte e di avere uno strumento di informazione sulle stesse da sottoporre agli stakeholder. Pur non essendo nato come strumento di comunicazione esterna la sua realizzazione permetterebbe anche di inserirlo in un piano di comunicazione esterna. I prossimi passi del percorso in direzione della rendicontazione e la comunicazione sociale proseguono verso la redazione della carta dei servizi e sebbene ancora all'inizio verso la carta della donazione.

Le difficoltà emerse

L'utilizzo del bilancio sociale

Informazioni sul bilancio sociale

Modello / esperienza di riferimento

Riferimento ai principi AA1000, GBS, IBS e ai lavori del dott. M. Viviani e di Simon Zadek.

Principi di riferimento presi in considerazione nella realizzazione del bilancio sociale

Responsabilità, trasparenza, significatività e rilevanza, verificabilità dell'informazione, miglioramento continuo

Bilancio economico integrato all'interno

SI

Bilancio Sociale di riferimento

Anno 2002

Indice

Premessa metodologica – Una scelta importante – Da 35 anni a difesa dei bambini – La tutela dei diritti – La strategia di intervento – Schede Progetto – Il programma di Sostegno a Distanza – Adozione Internazionale – Conoscere per crescere – Le idee camminano sulle gambe degli uomini – Dai fatti alle parole – Bilancio d'esercizio anno 2002.

Disponibile sul sitoSI. Vd. : http://www.ciai.it/docs_din/Bilancio%20Sociale.pdf



Informazioni generali

Nome: COMITATO CHERNOBYL DI CARPI, NOVI E SOLIERA ONLUS

Natura giuridica: Associazione di volontariato iscritta al registro

Finalità: Promuovere solidarietà diretta a favore dei bambini che vivono in condizioni di disagio, in particolare quelli provenienti dalle zone contaminate.

Anno di costituzione: 1994

Numero di volontari: oltre 100

Numero soci: n.d.

Attività: Accoglienza dei bambini, Campo Servizio Civile Internazionale, cooperazione con le regioni colpite, animazione negli ospedali, promozione campagne.

Categoria di attività secondo Regione Toscana: Sociale

Le risposte al questionario

<p>Il comitato Chernobyl Carpi, Novi e Soliera ha realizzato il suo primo bilancio sociale nel 2000 con riferimento all'anno 1999. La proposta è venuta dal presidente e da uno o più membri del consiglio direttivo perché interessati ad un percorso di qualità per la propria organizzazione, prima di allora, infatti non esisteva nessuna procedura di qualità.</p>	<p>Le origini del percorso</p>
<p>Per la realizzazione del proprio bilancio sociale ci si è affidati ad un consulente esterno messo a disposizione dal CSV di Modena, che ha finanziato il percorso. Non sono emersi punti di criticità nella collaborazione con il consulente il quale ha garantito invece indicazioni chiare sulla metodologia e pressing per i tempi.</p>	<p>La gestione del percorso</p>
<p>Il processo è stato guidato da un gruppo di lavoro che ha proceduto a chiarire la mission, impostare lo scheletro del piano dei conti e ha provveduto alla raccolta delle informazioni. Gli stakeholder interni sono stati coinvolti sia attraverso la partecipazione al gruppo di lavoro sia attraverso le interviste, strumento utilizzato per coinvolgere anche gli stakeholder esterni.</p>	<p>Il processo e il prodotto</p>

<p>La realizzazione del proprio bilancio sociale ha permesso di dare maggiore ordine e strutturazione all'organizzazione oltre a migliorare l'attenzione alla documentazione della propria attività. La rilevazione del numero di attività e di volontari coinvolti è ritenuto un indicatore particolarmente interessante per tenere sotto controllo lo sviluppo dell'associazione.</p>	I risultati positivi
<p>Un possibile limite per lo sviluppo del bilancio sociale nel volontariato potrebbe essere rappresentato dalla mancanza di persone che si possono dedicare a tempo pieno alla sua definizione. Per quanto riguarda eventuali difficoltà emerse all'avvio del percorso realizzato dal Comitato la principale è stata la paura del nuovo che ha prevalso sull'entusiasmo mentre in corso d'opera la difficoltà maggiore è stata la raccolta dei dati dal momento che la sede è condivisa e dotata di un archivio rudimentale con una gran quantità di dati a casa o nei computer personali dei soci. Tale difficoltà ha portato a redigere dei moduli-tipo su cui appuntare i dati necessari e la consegna degli stessi al responsabile dell'iniziativa.</p>	Le difficoltà emerse
<p>Il bilancio sociale è stato concretamente utilizzato sia per un chiarimento interno sia per essere utilizzato come strumento di marketing nei confronti dei finanziatori, inserendosi in un più ampio piano di comunicazione esterna.</p>	L'utilizzo del bilancio sociale

Informazioni sul bilancio sociale

Modello / esperienza di riferimento

Metodo del social audit.

Principi di riferimento presi in considerazione nella realizzazione del bilancio sociale

Responsabilità, coerenza, comprensibilità, chiarezza e intelligibilità, comunicazione e utilità in termini di feedback.

Bilancio economico integrato all'interno

SI

Bilancio Sociale di riferimento

Anno 2001-2002

Indice

Introduzione – Uno sguardo su questo biennio – I progetti realizzati – I nostri interlocutori, oggi – La nostra missione – Un bilancio sulla nostra attività – I dati economici

Disponibile sul sito

NO



Informazioni generali

Nome: Ente Camposampiero

Natura giuridica: Organizzazione di volontariato iscritta all'albo.

Finalità: Favorire la crescita e promuovere l'integrazione sociale di bambini e giovani, prestando attenzione alle necessità di coloro che vivono condizioni di disagio o di disabilità. Preparare e favorire l'inserimento professionale degli adulti.

Anno di costituzione: 1946

Numero di volontari: 8

Numero di soci: 40

Attività: Attività di formazione ed educative

Categoria di attività secondo Regione Toscana: Sociale

Le risposte al questionario

<p>Un primo tentativo di bilancio sociale è stato fatto nell'anno finanziario chiuso il 31/12/2002, per verificare il grado di aderenza ai principi fondanti su proposta di alcuni consiglieri e collaboratori.</p> <p>Prima di allora non veniva adottata alcun tipo di gestione della qualità.</p>	<p>Le origini del percorso</p>
<p>Per la realizzazione del documento si sono rivolti ad un consulente esterno per definire con un esperto le tecniche e il metodo.</p> <p>Il punto di forza del consulente esterno è stato che ha contribuito ad identificare gli elementi su cui si deve fare il bilancio sociale, mentre ha incontrato maggiori difficoltà nel calarsi dalla teoria alla pratica.</p> <p>La realizzazione del bilancio sociale è stata possibile grazie ad un finanziamento pubblico.</p>	<p>La gestione del percorso</p>
<p>Il percorso è stato progettato realizzando un rapporto sociale che coinvolgeva sia le risorse volontarie che quelle dipendenti dall'Ente, ma non è stato quantificato il loro impegno né in termini di risorse, né in termini di tempo.</p>	<p>Il processo e il prodotto</p>

<p>Gli stakeholder interni sono stati coinvolti sia attraverso gruppi di lavoro che incontri saltuari, mentre quelli esterni attraverso la partecipazione al gruppo di lavoro. Attualmente è stato realizzato un rapporto sociale che contiene un rendiconto gestionale, solitamente viene redatto un bilancio economico.</p>	
<p>I principali risultati positivi riscontrati sono riassumibili in una riproposizione e in una riflessione sui motivi di fondo e la loro attualità; gli indicatori adottati sono stati le origini, la storia, l'evoluzione e l'attualizzazione dell'associazione.</p>	I risultati positivi
<p>Si ritiene che esistano dei limiti nell'adozione e nello sviluppo del bilancio sociale come strumento di gestione della qualità.</p>	Le difficoltà emerse
<p>In fase di avvio la difficoltà riscontrata è stata il muoversi su un terreno sempre sentito, ma non praticato sistematicamente, mentre durante la realizzazione del bilancio sociale è emersa la difficoltà di un coinvolgimento corale dei dirigenti, soci e operatori. Per contenere queste difficoltà è stato fatto un lavoro pedagogico a tutti i livelli.</p>	
<p>Il bilancio sociale si è rivelato essere un valido strumento di socializzazione sia all'interno che all'esterno (città, istituzioni), per questo si ritiene che esso possa inserirsi in un piano di comunicazione esterna, al momento si tenta di adeguare il bilancio economico alle esigenze del bilancio sociale.</p>	L'utilizzo del bilancio

Informazioni sul bilancio sociale

Modello / esperienza di riferimento

GBS

Principi di riferimento presi in considerazione nella realizzazione del bilancio sociale

Identificazione, Trasparenza, Coerenza, Apprendimento, Comunicazione.

Bilancio economico integrato all'interno

SI

Bilancio Sociale di riferimento

Anno 2001-2002

Indice

Profilo di Giuseppe Camposampiero; Un po' di storia; I motivi fondanti; Aspetto istituzionale e organizzativo; Attività riferite agli anni 2001/2001; Rendiconto gestionale; Attese e prospettive per il futuro del bilancio sociale della Camposampiero.

Disponibile sul sito

NO



Informazioni generali

Nome: FACCIAMO PACE!

Natura giuridica: Organizzazione di volontariato iscritta all'albo

Finalità: Organizzare e gestire iniziative ed attività di sostegno di profughi e rifugiati

Anno di costituzione: 1993

Numero di volontari: 30

Numero di soci: 23

Attività: cicli di incontri, serate a tema, corsi di formazione, corsi di aggiornamento per insegnanti e ragazzi.

Categoria di attività secondo Regione Toscana: Sociale – Assistenza per immigrati/profughi

Le risposte al questionario

<p>L'associazione Facciamo Pace ha realizzato nel 2001 il primo bilancio sociale relativo all'anno 2000 su proposta della Regione Piemonte, a seguito della richiesta di iscrizione all'Albo Regionale del Volontariato. Prima di allora nessuna forma di gestione della qualità era stata adottata.</p>	<p>Le origini del percorso</p>
<p>Per redarre il bilancio sociale l'associazione ha fatto leva solo sulla propria esperienza, poiché ritenevano di avere sufficienti competenze in merito e per questo stesso motivo non si sono avvalsi della collaborazione di un consulente esterno.</p>	<p>La gestione del percorso</p>
<p>La progettazione della realizzazione del documento si è basata sul normale percorso di verifica "in itinere" delle loro attività, coinvolgendo gli stakeholder interni in gruppi di lavoro, mentre gli stakeholder esterni non sono stati coinvolti. Il bilancio sociale è un documento strettamente correlato al bilancio contabile redatto come bilancio di cassa.</p>	<p>Il processo e il prodotto</p>
<p>Il risultato positivo emerso da questo lavoro è stato la</p>	<p>I risultati positivi</p>

<p>possibilità di dare una veste formale, quindi presentabile all'esterno, delle attività, dei cambiamenti e delle evoluzioni nel tempo dell'associazione.</p> <p>Il percorso verso il bilancio sociale ha messo in evidenza la difficoltà iniziale di definire i passi da seguire, mentre in corso d'opera la difficoltà è stata quella di redigere un testo finale coerente con tutto quanto rilevato durante la progettazione. La discussione progressiva di tutti i passi è servita ad affrontare i punti di difficoltà che via via emergevano. Non si ritiene che ci siano degli impedimenti impliciti nel volontariato che possano impedire l'adozione del bilancio sociale.</p> <p>L'utilizzo sarà principalmente interno, diventano strumento utile per le verifiche "in itinere" dell'anno successivo.</p>	<p>L'utilizzo del bilancio sociale</p>
---	--

Informazioni sul bilancio sociale

Modello / esperienza di riferimento

Esperienza propria

Principi di riferimento presi in considerazione nella realizzazione del bilancio sociale

Identificazione, Inclusione, Utilità, Partecipazione. Miglioramento continuo.

Bilancio economico integrato all'interno

NO

Bilancio Sociale di riferimento

Anno 2002

Indice

La definizione della missione dell'organizzazione – I dati e la descrizione delle attività – La valorizzazione dei volontari.

Disponibile sul sito

Parzialmente. Vd. http://www.facciamopace.org/f_bil2001.html



**FONDAZIONE
BANCA DEGLI OCCHI
DEL VENETO
O.N.L.U.S.**

Informazioni generali

Nome: FONDAZIONE BANCA DEGLI OCCHI DEL VENETO onlus

Natura giuridica: Fondazione

Finalità: Far sì che la donazione delle cornee sia frutto di una scelta consapevole e capace di dare conforto; migliorare la qualità della vita di chi è affetto da malattie corneali, attraverso il trapianto di cornea e di altri tessuti oculari con l'aiuto di un'assistenza di qualità.

Anno di costituzione: 1987

Numero di volontari: n.d.

Numero di soci: n.d.

Attività: Attività di eye banking; informazione e comunicazione per promuovere la cultura di donazione; consulenza a medici, ricerca medico-scientifica; formazione e informazione medico-scientifica.

Categoria di attività secondo Regione Toscana: Istruzione e ricerca

Le risposte al questionario

<p>Il primo bilancio sociale è riferito al 2002 e viene realizzato su proposta del direttore della Fondazione. L'esigenza di realizzare questo documento nasce dal fatto che esso è uno strumento che rende possibile rendicontare in modo trasparente agli stakeholder tutte le attività realizzate, anche quelle che non hanno impatto economico e che quindi non sono rendicontate nel bilancio economico; è inoltre uno strumento di gestione e un elemento di motivazione che favorisce il senso di appartenenza degli stakeholder interni.</p>	<p>Le origini del percorso</p>
<p>Prima di allora non venivano utilizzate forme di gestione di qualità. Per la redazione del documento si sono affidati alla consulenza di un esperto che ha facilitato il percorso in un campo nuovo e specifico per i componenti del gruppo di lavoro; la sua presenza ha permesso di avere un riferimento concreto con cui confrontarsi sul modo di pensare che</p>	<p>La gestione del percorso</p>

richiedeva la stesura del bilancio sociale e ha agevolato il lavoro del gruppo mettendo a disposizione la sua capacità di analisi e di sintesi.

L'unico punto di debolezza riferibile al consulente esterno è stato il costo della sua prestazione. Attraverso l'autofinanziamento si è potuto implementare il percorso per la realizzazione del documento.

Il direttore delle Comunicazioni e Relazioni Esterne ha coordinato un gruppo di lavoro che era costituito da personale di Fondazione e da un consulente esterno provvedendo anche alla stesura del documento finale. Il bilancio sociale è un'integrazione del bilancio economico; per l'esercizio 2003 è stato adottato lo schema di Bilancio degli Enti Non Profit suggerito dal Consiglio Nazionale Dottori Commercialisti Commissione Aziende Non Profit. Gli stakeholder interni sono stati coinvolti attraverso gruppi di lavoro, questionari e interviste, strumenti -questi ultimi - utilizzati anche per quelli esterni.

Concretamente la redazione del bilancio sociale ha portato a diversi risultati apprezzabili: si è evidenziata una maggiore consapevolezza dell'operato della Fondazione sia all'interno che all'esterno e si è ottenuta una maggiore visibilità a livello istituzionale. Si è ottenuto il riconoscimento della coerenza e dell'alto valore del lavoro svolto dalla Fondazione e delle modalità di comunicazione dello stesso, come dimostra l'Oscar di Bilancio vinto.

Relativamente alla possibilità di diffusione del Bilancio Sociale si ritiene che - benché sia uno strumento modulabile a seconda della dimensione dell'ente dal punto di vista dell'impegno finanziario e del lavoro richiesto - la sua realizzazione richiede comunque una visione strategica e un cambio culturale perché possa essere un vero strumento di gestione e di rendicontazione.

Internamente, le difficoltà in fase di avviamento dei lavori si sono avute principalmente nel coinvolgere tutte le aree nel processo e far condividere l'importanza del documento a fronte di un nuovo lavoro di raccolta dati che veniva richiesto e di una nuova spesa che doveva essere affrontata. In corso d'opera le maggiori difficoltà si sono avute nel realizzare un documento che abbinasse chiarezza, completezza, sinteticità e nella raccolta dei dati. Le difficoltà che sono emerse sono state affrontate e arginate attraverso la condivisione delle motivazioni che avevano fatto sorgere l'esigenza della realizzazione del documento,

Il processo e il prodotto

I risultati positivi

Le difficoltà emerse

<p>la motivazione delle persone coinvolte, merito anche di un gruppo interno di lavoro interno coeso e in ottima armonia con il consulente esterno, è stato individuato, inoltre, un nuovo metodo di raccolta dei dati per la stesura del 2003.</p> <p>Il documento è stato inviato agli stakeholder interni ed esterni; è stato utilizzato per la candidatura all'Oscar di Bilancio e della Comunicazione delle Organizzazioni non Profit ed è stato anche il punto di partenza per la realizzazione dell'edizione successiva attraverso un'intervista agli stakeholder interni avente come oggetto il Bilancio Sociale stesso. Inserendosi in un piano di comunicazione esterna è stato inoltre veicolato attraverso l'ufficio stampa e utilizzato come strumento di fund raising.</p>	<p>L'utilizzo del bilancio sociale</p>
--	--

Informazioni sul bilancio sociale

Modello / esperienza di riferimento

GBS, principi contabili dottori commercialisti e previsioni della Carta della Donazione.

Principi di riferimento presi in considerazione nella realizzazione del bilancio sociale

Responsabilità, trasparenza, coerenza, comprensibilità, chiarezza e intelligibilità, partecipazione.

Bilancio economico integrato all'interno

NO. Esiste un paragrafo a se stante sulla rendicontazione.

Bilancio Sociale di riferimento

Anno 2002

Indice

Lettera del Presidente e lettera del Direttore di Gestione

Bilancio Sociale: percorso e contenuti

Capitolo 1 – L'identità e le risorse

Capitolo 2 – La relazione sociale

Appendice

Questionario (allegato)

Disponibile sul sito

NO (sito in costruzione)



Informazioni generali

Nome: FONDAZIONE SERUGHETTI CENTRO STUDI E DOCUMENTAZIONE LA PORTA

Natura giuridica: Fondazione riconosciuta dalla Regione Lombardia

Finalità: La Fondazione si configura come luogo che produce informazione, ricerca, elaborazione collettiva e confronto. I temi si situano all'incrocio tra gli ambiti della cultura, delle religioni, dell'etica, della politica e dell'arte.

Anno di costituzione: 1979

Numero di volontari: 5

Numero di soci: 300

Attività: cicli di incontri, presentazione libri, dibattiti di attualità, laboratori, presentazione di eventi, inaugurazione opera parete, spettacoli.

Categoria di attività secondo Regione Toscana: Beni culturali – Attività culturale

Le risposte al questionario

<p>La Fondazione Serughetti e il Centro La Porta hanno realizzato il loro primo bilancio sociale nel 2002. L'esigenza di realizzare un bilancio sociale è frutto della considerazione che gli strumenti di rendicontazione tradizionali non sono adeguati a rappresentare le attività degli enti e l'opportunità è arrivata da un corso organizzato dal CSV di Bergamo. precedentemente a questa esperienza non veniva adottata alcuna forma di gestione della qualità.</p>	<p>Le origini del percorso</p>
<p>Per la realizzazione del bilancio sociale si sono avvalsi dell'intervento di un consulente esterno, sia per una certa difficoltà del gruppo dirigente a maneggiare gli strumenti necessari sia per avere la possibilità di osservare con maggiore distacco i punti di forza e di debolezza dell'organizzazione.</p> <p>Il consulente esterno ha avuto la capacità di guardare con occhio critico alle loro attività, anche quelle alle quali erano affettivamente più legati e che meno riuscivano a guardare obiettivamente; ha avuto la capacità di imporre coerenza al percorso e al documento, e di imporre la scrittura come momento di rielaborazione e analisi.</p>	<p>La gestione del percorso</p>

<p>Il consulente esterno non ha presentato punti di debolezza. Le risorse finanziarie sono state reperite attraverso l'autofinanziamento.</p>	
<p>Il percorso verso il bilancio sociale è partito con una seduta del consiglio direttivo della Fondazione dedicata all'impianto generale del progetto; la coordinatrice ha frequentato un corso del CSV.</p> <p>Si è poi costituito un gruppo di lavoro con i rappresentanti dei diversi settori di attività che sono stati convocati in incontri saltuari, mentre il consiglio direttivo ha discusso i punti critici del percorso in due riunioni in corso di stesura del documento; infine il bilancio sociale è stato presentato all'assemblea dei soci sette mesi dopo l'inizio del percorso.</p> <p>Gli stakeholder esterni non sono stati coinvolti, poiché si sono limitati per questa prima esperienza ad alcuni aspetti del bilancio sociale, mentre saranno sicuramente coinvolti nelle stesure dei prossimi anni.</p> <p>Il bilancio sociale e il bilancio economico coincidono nelle cifre che descrivono l'andamento economico dell'organizzazione. Nella sua prima stesura il bilancio sociale non tiene conto dei dati patrimoniali e viene integrato dal rendiconto economico-finanziario allegato.</p>	<p>Il processo e il prodotto</p>
<p>Concretamente i risultati più evidenti sono stati la rielaborazione della mission e la individuazione dei punti critici delle attività dal punto di vista economico, inoltre la redazione del bilancio sociale ha spinto l'organizzazione ad intraprendere nuove strade per valorizzare il patrimonio e a mantenere un grado di documentazione dell'attività svolta più regolarmente.</p> <p>Gli accessi ai servizi proposti agli utenti - sia soci che non - sono indicatori più significativi, in quanto sono ciò che danno una misura delle attività svolte. Per molte attività di natura culturale però resta difficile arrivare ad una misurazione che permetta di capire che fine fa il lavoro svolto.</p>	<p>I risultati positivi</p>
<p>Si ritiene che il limite che può impedire l'utilizzo del bilancio sociale è la difficoltà storica del volontariato a documentare e a far memoria della sua attività.</p> <p>Le difficoltà incontrate sono state relative all'individuazione della strada da intraprendere, alla suddivisione del percorso in parti controllabili e al rispetto di tappe e scadenze prefissate; mentre in corso d'opera è emersa la difficoltà di fronteggiare la stanchezza, di mantenere la coesione del gruppo sull'obiettivo e di trovare la capacità di collegare le diverse parti del progetto.</p>	<p>Le difficoltà emerse</p>

A permettere di fronteggiare le difficoltà emerse ha contribuito la regolarità nella registrazione delle attività e dei dati che sono stati individuati, la definizione di tappe intermedie e la consapevolezza che il loro bilancio sociale proseguirà in crescita negli anni.

Il bilancio sociale è stato utilizzato come strumento di presentazione della Fondazione all'esterno, è stato utilizzato nelle richieste di finanziamento agli enti locali ed è stato presentato come relazione dell'attività dell'organizzazione ai soci. L'organizzazione pensa di redigere il documento anche nei prossimi anni, ma non il prossimo anno poiché il Consiglio sarà in parte impegnato nella ridefinizione della mission e il gruppo di lavoro rivolgerà maggiore attenzione agli stakeholder.

L'utilizzo del processo sociale

Informazioni sul bilancio sociale

Modello / esperienza di riferimento

Per la realizzazione del bilancio sociale si è fatto riferimento ai principi contabili dei dottori commercialisti

Principi di riferimento presi in considerazione nella realizzazione del bilancio sociale

Comprensibilità, chiarezza e intelligibilità, utilità, significatività e rilevanza, miglioramento continuo.

Bilancio economico integrato all'interno

No, si trova in allegato

Bilancio Sociale di riferimento

Anno 2001/2002

Indice

Cap. 1 – CHI SIAMO: storia; missione; assetto istituzionale e organizzativo; risorse umane; risorse economiche; altre risorse.

Cap. 2 – ATTIVITÀ: corsi e incontri; biblioteca e archivi; consulenze; quaderni e pubblicazioni.

Cap. 3 – INTERLOCUTORI

Disponibile sul sito

NO (il sito è in costruzione)



Informazioni generali

Nome: FORUM SOLIDARIETÀ' – Centro Servizi per il Volontariato di Parma

Natura giuridica: Organizzazione di Volontariato iscritta al Registro Regionale del Volontariato

Finalità: Sostenere e qualificare le organizzazioni di volontariato e favorire lo sviluppo e la diffusione della cultura della solidarietà.

Anno di costituzione: 1995

Numero di volontari: 4 (oltre ai membri degli organi istituzionali)

Numero di soci: 98 associazioni

Attività: Consulenza e assistenza; Percorsi formativi; Informazione e comunicazione; Promozione del volontariato e della cultura della solidarietà; Servizi tecnico-logistici; Promozione della progettualità sociale; Documentazione e ricerca

Categoria di attività secondo Regione Toscana: Altro – servizi di promozione del volontariato

Le risposte al questionario

<p>Il Forum Solidarietà ha redatto il suo primo bilancio sociale nel 2003 relativo alla rendicontazione del 2002.</p> <p>La proposta è stata del presidente e dal direttore per garantire la massima trasparenza, per creare un'occasione di riflessione, analisi e valutazione "interna" e per sperimentare l'utilizzo dello strumento in chiave formativa e promozionale per il volontariato locale.</p> <p>Prima di intraprendere questo percorso nessuna forma di gestione della qualità veniva adottata.</p> <p>Per la redazione del documento non è stato fatto riferimento a nessuno dei modelli definiti.</p>	<p>Le origini del percorso</p>
<p>Si sono affidati ad un consulente esterno per garantire adeguare competenze al lavoro da realizzare in assenza di tali competenze interne.</p> <p>Il consulente esterno ha consentito l'acquisizione di competenze teoriche, ha rafforzato e monitorato la metodologia adottata, ha consentito maggiore confronto e sperimentabilità di diverse soluzioni; ha teso a emancipare il gruppo di lavoro.</p> <p>Non sono emersi punti significativi di debolezza.</p>	<p>La gestione del percorso</p>

Per la realizzazione del documento si è fatto ricorso ad un finanziamento privato, ovvero la redazione, la stampa e la diffusione del BS sono state inserite nel piano di programmazione delle attività del CSV e quindi finanziate dal Fondo speciale per il volontariato a disposizione dei CSV (Centri di Servizio per il volontariato).

Ci si è dati l'obiettivo di realizzare una prima sperimentazione – se possibile- funzionale a giungere con un documento intermedio all'assemblea di bilancio annuale (giugno) ed eventualmente alla sua stampa successivamente (a settembre).

Il coinvolgimento interno è stato garantito dalla costituzione di un gruppo di lavoro composto dagli operatori e dal consulente; dal riservare un momento specifico di approfondimento per il Comitato Esecutivo (organo direttivo); da 2 momenti formativi per operatori e consiglieri; dalla partecipazione alla stesura del documento di tutti i responsabili di settore e di progetto dell'organizzazione (indicativamente 15 persone); dalla presentazione della bozza e dalla raccolta di elementi di approfondimento da parte dell'assemblea a cui partecipano sia le socie che le non socie.

Il primo contatto di contenuto con il consulente esterno è stato preso a febbraio; il documento finale è stato chiuso ad agosto.

Gli stakeholder interni sono stati coinvolti organizzando un gruppo di lavoro, con incontri saltuari e attraverso la redazione di specifiche parti del documento, mentre tutte le ODV del territorio sono state invitate a partecipare all'assemblea di giugno con a tema il BS (ovviamente la partecipazione di organizzazioni non socie è numericamente scarsamente rilevante), in questo senso si può forse dire che è stata anche realizzata una specifica iniziativa informativa (non sui contenuti, sul coinvolgimento). Altre iniziative con STAKEHOLDER esterni si sono realizzate a documento chiuso.

Il bilancio contabile redatto è il bilancio economico, con grado di dettaglio su modello dei dottori commercialisti su due/tre livelli, che è in scarsa relazione con il BS poiché quest'ultimo presenta un livello di esposizione di costi (coerente con il bilancio sociale) solo in percentuale su un totale dato per macro aree.

I risultati concreti più evidenti sono stati:

a livello interno:

- diffusione di competenze relativo all'utilizzo e alla redazione del BS;

Il processo e il prodotto

I risultati positivi

h) utilizzato per la redazione di documenti successivi (progettazione 2004, cartaservizi 2004)

i) richiesta di restituzione attraverso compilazione del questionario inserito nella pubblicazione.

Il loro BS non si inserisce in un piano di comunicazione esterna, ma la rendicontazione sociale dell'organizzazione è uno degli aspetti sui quali si vuole far convergere e definire la realizzazione di un piano di comunicazione mai completamente definito comprendente la redazione della cartaservizi, la definizione di specifici incontri con il territorio; ecc...

Attualmente si sta sviluppando l'azione per la realizzazione del nuovo BS con una particolare attenzione al coinvolgimento più marcato di STAKEHOLDER esterni.

Informazioni sul bilancio sociale

Modello / esperienza di riferimento

Non fa esplicito riferimento ad alcun modello

Principi di riferimento presi in considerazione nella realizzazione del bilancio sociale: Trasparenza, Comprensibilità, chiarezza, intelligibilità, Completezza, Miglioramento continuo, Apprendimento,

Bilancio economico integrato all'interno

NO

Bilancio Sociale di riferimento

2002

Indice

Introduzione; Processo e contenuti del bilancio sociale; Cap. 1 -L'identità; Cap. 2 - La Struttura e le risorse; Cap. 3 - I principi in pratica; Cap. 4 - L'attività di consulenza, formazione, informazione, documentazione; Cap. 5 - La progettazione sociale; Cap. 6 - La ricerca, sensibilizzazione e promozione del volontariato e della cultura solidale; Cap. 7 - I servizi agli altri CSV della Regione; Questionario di valutazione.

Disponibile sul sito

SI. Vd. http://www.forumsolidarieta.it/forum/bilancio_sociale.html



Informazioni generali

Nome: LEGAMBIENTE Lombardia Onlus*

Natura giuridica: Associazione non riconosciuta

Finalità: Tutelare gli ecosistemi dai rischi locali e globali dell'inquinamento e dalla dissipazione delle risorse per attuare un miglioramento del benessere individuale e collettivo delle persone.

Anno di costituzione: n.d.

Numero di volontari: 1.153.150 (presenze)

Numero soci: 115.000 (anno 2000)

Attività: promozione campagne, attività formative, animazione e campi estivi, progetti di protezione e tutela dell'ambiente e delle biodiversità, iniziative pubbliche (forum, seminari, convegni, feste ecc.), attività editoriali e di produzione di materiale informativo, protezione civile, cooperazione internazionale.

Categoria di attività secondo Regione Toscana: Protezione ambientale

(*) – Il bilancio sociale non si riferisce alla sezione regionale, ma a quella regionale.

Le risposte al questionario

<p>Legambiente ha realizzato il suo primo bilancio sociale nel 2002 con riferimento all'anno 2000 su proposta del presidente e di uno o più consiglieri; prima di allora non veniva adottato nessuna forma di gestione di qualità.</p>	<p>Le origini del percorso</p>
<p>La realizzazione del bilancio sociale è stata finanziata con mezzi propri affidandosi ad un consulente esterno il cui punto di forza maggiore è stato essere consapevole che in qualche maniera Legambiente già faceva un bilancio sociale e che la sua forza era data dalla relazione realizzata dallo staff.</p>	<p>La gestione del percorso</p>
<p>Gli stakeholder interni sono stati coinvolti organizzando dei gruppi di lavoro, mentre quelli esterni non sono stati coinvolti in questa edizione del bilancio sociale. Il bilancio contabile utilizzato dall'associazione è il bilancio economico</p>	<p>Il processo e il prodotto</p>

Non sono stati evidenziati risultati positivi.	I risultati positivi
Non sono state indicate le difficoltà.	Le difficoltà emerse
Il bilancio sociale si inserisce in un piano di comunicazione esterna e rispetto allo sviluppo del percorso di rendicontazione e comunicazione sociale i lavori erano, al momento della compilazione del questionario, in corso.	L'utilizzo del bilancio sociale

Informazioni sul bilancio sociale

Modello / esperienza di riferimento

Non si fa riferimento a nessun modello specifico ma è basato sulla propria esperienza.

Principi di riferimento presi in considerazione nella realizzazione del bilancio sociale

Identificazione, trasparenza, coerenza, utilità, comunicazione

Bilancio economico integrato all'interno

SI

Bilancio Sociale di riferimento

Anno 2000

Indice

Missione – struttura organizzativa – principali indicatori – riclassificazione conto economico – impegno presenza e utilità sociale prodotta – principali interlocutori che hanno contribuito, tramite finanziamenti collaborazione diffusione delle iniziative, all'azione di Legambiente.

Disponibile sul sito

NO

les cultures

Laboratorio di cultura internazionale ONLUS

Informazioni generali

Nome: LES CULTURES – laboratorio di cultura internazionale Onlus

Natura giuridica: associazione riconosciuta

Finalità: Les Cultures lavoro per affermare il valore della mentalità cosmopolita, cioè aperta ai contributi e agli stimoli provenienti da altri popoli, per diffondere la conoscenza della loro cultura e della loro storia, favorire lo sviluppo di una società multiculturale, contrastare le barriere ideologiche e culturali che favoriscono il razzismo. La varietà di etnie, popoli, religioni e culture è infatti fonte di ricchezza e crescita umana e culturale.

Anno di costituzione: 1993

Numero di volontari: 60 – 70

Numero di soci: circa 300

Attività: Les cultures interviene negli ambiti della cultura, della cooperazione allo sviluppo, della difesa dei diritti degli individui, in particolare dei più vulnerabili. Questo intervento si svolge attraverso attività di studio, ricerca e informazione, iniziative di accoglienza, interscambio culturale, cooperazione internazionale, interventi a favore di immigrati, servizi per l'integrazione scolastica, attività di formazione e di mediazione culturale, interventi per la valorizzazione di culture altre sul territorio, attività culturali di musica, arte e spettacolo, iniziative editoriali, convegni e dibattiti.

Categoria di attività secondo Regione Toscana: Tutela e protezione dei diritti

Le risposte al questionario

<p>L'associazione Les Cultures ha realizzato il suo primo bilancio sociale nel 2002 a seguito di una proposta del direttore, poiché si voleva attuare delle azioni che portassero all'accreditamento, ad una verifica della qualità interna e alla possibilità di avere un valido strumento di comunicazione.</p>	<p>L'origine del percorso</p>
<p>Prima di allora non veniva utilizzato nessuna forma di gestione della qualità dell'operato.</p>	
<p>Per la realizzazione del documento ci si è avvalsi delle</p>	<p>La gestione del percorso</p>

<p>competenze di un consulente esterno principalmente per soddisfare le esigenze di impostazione delle modalità di lavoro. Il consulente è riuscito a conferire alle persone che componevano il gruppo di lavoro una modalità di operare e di condivisione di ciò che si fa e si costruisce. Alcuni soci non sono riusciti a comprendere pienamente il percorso effettuato. Il percorso è stato finanziato dalla Fondazione Carialo.</p>	
<p>Il progetto di realizzazione si è svolto in 11 incontri prestabiliti al termine dei quali è stato prodotto un documento cartaceo finale riassuntivo del percorso svolto da utilizzare come mezzo di comunicazione con chi ha partecipato al gruppo di lavoro, con gli altri soci e all'esterno dell'organizzazione. Gli stakeholder esterni sono stati resi partecipi del progetto attraverso iniziative informative. Lavorando per progetti con finanziamento privato è stato indispensabile associare gli elementi sociali con quelli economici integrando il bilancio economico e di cassa nel bilancio sociale.</p>	<p>Il processo e il prodotto</p>
<p>L'aver realizzato questo documento ha permesso di comprendere maggiormente la complessità dell'organizzazione, di aumentare il grado di condivisione delle esperienze e il senso di appartenenza all'associazione ed inoltre si è avuta un'attribuzione della responsabilità diffusa.</p> <p>Gli indicatori più significativi si possono sintetizzare nella condivisione delle iniziative svolte e nell'accrescimento della conoscenza reciproca (ovvero progetti e identità).</p> <p>Si ritiene che un possibile limite nell'adottare il bilancio sociale come strumento di analisi della qualità delle proprie attività risieda nel fatto che il volontariato rivolge la sua attenzione agli utenti della struttura donando loro il proprio tempo ed impegno, mentre il bilancio sociale e altre attività interne non vengono riconosciute come parte dell'attività di volontariato quindi non appagano la volontà del dono.</p>	<p>I risultati positivi</p>
<p>La principale difficoltà incontrata riguardava la fatica che i volontari (anche nel gruppo dirigente) hanno fatto per comprendere l'importanza del percorso che ci si accingeva ad iniziare e in corso d'opera si è fatto degli sforzi per mantenere il gruppo unito.</p>	<p>Le difficoltà emerse</p>
<p>Il bilancio sociale è stato utilizzato fino ad oggi come strumento di retribuzione per i finanziatori simpatizzanti e come strumento di comunicazione esterna anche se non</p>	<p>L'utilizzo del bilancio sociale</p>

organico; in questo periodo rispetto a questo argomento l'organizzazione si sta confrontando su questo tema, ma non ha ancora assunto un orientamento.	
--	--

Informazioni sul bilancio sociale**Modello / esperienza di riferimento**

Non è stata indicata

Principi di riferimento presi in considerazione nella realizzazione del bilancio sociale

Responsabilità, Trasparenza, integrazione, partecipazione, comunicazione

Bilancio economico integrato all'interno

SI

Bilancio Sociale di riferimento

Anno 2002

Indice

Dichiarazione del consiglio direttivo – Perché fare il bilancio sociale – Storia – Attività – Gruppi di lavoro – Attività anno 1999 – Attività anno 2000 – Attività anno 2001 – Progetti finanziati 1997 / 1999 – Progetti 2000 / 2002 – Pro infanzia: sintesi attività – Mission – Organigramma – Mappa degli Stakeholder – Relazione 2001 – Fonti di finanziamento – Uscite – Andamento degli impieghi – Tesseramento – Bilanci – Impegni per il futuro – Nota metodologica.

Disponibile sul sito

Parziale, solo la missione.

Vd. <http://www.lescultures.it/bilanciosociale.php>



Informazioni Generali

Nome: Venerabile Arciconfraternita della Misericordia di Empoli

Natura giuridica: Organizzazione di volontariato iscritta all'albo

Finalità: Promuovere la costruzione e la crescita di una società a misura d'uomo basata sull'amore cristiano contribuendo alla rimozione delle condizioni di emarginazione e abbandono che limitano la dignità dell'uomo. Essere un punto di riferimento e di accoglienza non solo per chi si trova in difficoltà ma anche per coloro che sentono il bisogno di fare qualcosa per il prossimo. Favorire la formazione anche cristiana dei propri volontari in quanto essenziale per rispondere con preparazione ai bisogni, per diffondere gli ideali di solidarietà e per vivere nel servizio i valori del Vangelo.

Anno di costituzione: 1841

Numero di volontari: 465 (anno 2002)

Numero di soci: 5.265 (anno 2002)

Attività: Attività cimiteriali; socio-sanitarie (ad es. trasporti sanitari, protezione civile ambulatori); assistenziali (mensa e casa albergo, centro di ascolto, assistenza domiciliare) e associative (ad es. attività ricreative e spirituali, formazione)

Categoria di attività secondo Regione Toscana:

Sanità – servizi di emergenza

Le risposte al questionario

<p>La Venerabile Arciconfraternita della Misericordia di Empoli alla data di compilazione del questionario non ha ancora presentato un vero e proprio bilancio sociale. L'esigenza di provare a redigerne uno è emersa durante un percorso formativo su di alcuni collaboratori. Prima di allora infatti non esisteva nessuna procedura di gestione della qualità.</p>	<p>L'origine del percorso</p>
<p>Per la realizzazione del proprio bilancio sociale ci si è affidati ad un consulente esterno che desse garanzia di affidabilità e di rispetto dei tempi di realizzazione. Il consulente ha lavorato su schemi già sperimentati e questo è stato un</p>	<p>La gestione del percorso</p>

<p>punto di forza, anche se ha incontrato difficoltà nell'approccio con gli organismi interni. Il bilancio sociale è stato realizzato utilizzando le risorse finanziarie interne (autofinanziamento), quelle messe a disposizione dal CESVOT e un finanziamento privato bancario.</p>	
<p>Il processo è stato guidato da un gruppo di lavoro che ha proceduto alla raccolta delle informazioni attraverso l'analisi della documentazione. Gli stakeholder interni sono stati coinvolti sia attraverso la partecipazione al gruppo di lavoro sia attraverso questionari ed interviste, gli stakeholder esterni sono stati resi partecipi attraverso iniziative informative. Il bilancio sociale va ad integrare le informazioni economiche e finanziarie esposte dal bilancio economico anche se la lettura da risultati diversi.</p>	<p>Il processo e il prodotto</p>
<p>Con il bilancio sociale si è potuta avere una visione delle attività nelle loro totalità in relazione ai dati operativi e contrapposti a quelli puramente economici, usando come indicatori significativi i dati sul volontariato.</p>	<p>I risultati positivi</p>
<p>Si ritiene che nel volontariato non esistono dei limiti che impediscono l'adozione del bilancio sociale, anzi può essere uno strumento utilizzato nel tempo per poter effettuare dei raffronti temporali dell'attività dell'ente. Le difficoltà che si sono inizialmente presentate nell'avviamento del bilancio sociale, sono state rilevate nello sviluppare il percorso da seguire, mentre in corso d'opera non è stato semplice far emergere l'utilità di un tale lavoro. Queste difficoltà sono state affrontate lavorando in gruppo e consentendo una giusta formazione e informazione.</p>	<p>Le difficoltà emerse</p>
<p>In concreto la stesura del bilancio sociale ha permesso una riflessione sulle attività che si stanno svolgendo e sulle potenzialità dell'organizzazione, inserendosi in un più ampio piano di comunicazione. Lo sviluppo del lavoro in corso si concluderà con la stesura del bilancio definitivo e con la comunicazione dello stesso sia agli stakeholder interni che esterni.</p>	<p>L'utilizzo del bilancio sociale</p>

Informazioni sul bilancio sociale

Modello / esperienza di riferimento

Non fa riferimento ad un modello in particolare ma è sviluppato sulla propria esperienza

Principi di riferimento presi in considerazione nella realizzazione del bilancio sociale

Identificazione, trasparenza, comprensibilità, chiarezza e intelligibilità, miglioramento continuo e partecipazione.

Bilancio economico integrato all'interno

SI

Bilancio Sociale di riferimento

Anno 2003 (competenza del 2002).

Indice

Premessa metodologica – Il valore sociale come valore strategico – Descrizione dell'organizzazione – La dedizione al prossimo: una misura del valore sociale della Misericordia di Empoli – Attività cimiteriali – Attività socio-sanitarie – Attività assistenziali – Attività associative – Conto economico – L'opinione del lettore: questionario breve.

Disponibile sul sito

Parziale, è disponibile la parte relativa all'identità associativa e al conto economico.

Vd. <http://www.misericordia.empoli.fi.it/Html/home%20page.htm>



MDCCLXIX

Informazioni generali

Nome: SOCIETÀ PER LA BIBLIOTECA CIRCOLANTE

Natura giuridica: Associazione di volontariato iscritta all'albo

Finalità: Diffusione della lettura di libri e di altre pubblicazioni, promozione di conferenze e dibattiti a carattere educativo, culturale e scientifico ed ogni altra attività nel campo della cultura tesa allo sviluppo della informazione e della formazione dei cittadini (art. 1 dello Statuto).

Anno di costituzione: 1869

Numero di volontari: 34

Numero di soci: 4.111

Attività: corsi di lingua; corsi di lingua inglese per bambini; corsi estivi di conversazione in lingua; corso di scrittura creativa; corso di sceneggiatura; "Progetto Chernobyl"; prestito interbibliotecario; mostre e attività culturali.

Categoria di attività secondo Regione Toscana: Beni culturali – attività culturale.

Le risposte al questionario

<p>La Società per la Biblioteca Circolante ha realizzato il suo primo bilancio sociale nel 2003 con riferimento all'anno 2003 su proposta del presidente con finalità di controllo di gestione e di trasparenza. Prima di allora non veniva utilizzato nessuna forma di gestione della qualità dell'operato.</p>	<p>L'origine del percorso</p>
<p>Per realizzare il proprio bilancio sociale ci si è rivolti ad un consulente esterno per reperire conoscenze specifiche di natura contabile; quest'ultimo è stato proprio il punto di forza emerso durante il lavoro, mentre non si sono rilevati punti di debolezza. Per la realizzazione del documento si è fatto ricorso all'autofinanziamento.</p>	<p>La gestione del percorso</p>
<p>Il processo è stato seguito da un gruppo di lavoro facendo ricorso anche ad una mailing list per coinvolgere maggiormente gli stakeholder interni, mentre quelli esterni non sono stati coinvolti poiché è emersa una loro scarsa attenzione all'importanza del bilancio sociale. Il bilancio</p>	<p>Il processo e il prodotto</p>

<p>contabile che viene redatto è quello economico.</p> <p>I maggiori risultati emersi da questo tipo di lavoro si sono riscontrati sul controllo della gestione della qualità delle attività svolte.</p> <p>Si ritiene che esistano limiti propri del volontariato nell'adozione del bilancio sociale; in fase di avviamento la difficoltà principale è stata convincere le persone coinvolte dell'utilità di intraprendere tale percorso, mentre in corso d'opera sono emerse difficoltà contabili. Gli ostacoli sono stati superati grazie all'aiuto di un consulente esterno e all'utilizzo di un modello semplificato.</p> <p>Il documento è stato presentato all'assemblea dei soci e inoltre si inserisce in un piano di comunicazione esterna; il nostro percorso di rendicontazione e comunicazione sociale è in via di definizione.</p>	<p>I risultati positivi</p> <p>Le difficoltà emerse</p> <p>L'utilizzo del bilancio sociale</p>
--	--

Schema di analisi del bilancio sociale

Modello / esperienza di riferimento

Principi contabili dei dottori commercialisti e alle indicazioni del Dipartimento di Scienze Aziendali della Facoltà di Economia e Commercio dell'Università di Firenze.

Principi di riferimento presi in considerazione nella realizzazione del bilancio sociale

Trasparenza, competenza di periodo, comprensibilità, chiarezza, intelligibilità, utilità, comunicazione

Bilancio economico integrato all'interno

Il loro bilancio sociale è il bilancio economico minimale elaborato in sede di ricerca e sperimentazione dall'Università di Firenze, Facoltà di Economia e Commercio – Dipartimento di Scienze Aziendali.

Bilancio Sociale di riferimento

Anno 2002 (in fase di approvazione quello relativo al 2003)

Indice

–

Disponibile sul sito

No.



Informazioni Generali

Nome: Fondazione Telethon onlus

Natura giuridica: Fondazione

Finalità: Essere un soggetto dedicato esclusivamente alla gestione di iniziative di ricerca, distinguendo questa attività da quella di raccolta dei fondi e di erogazione dei finanziamenti

Anno di costituzione: 1995

Numero di volontari: n.d.

Numero di soci: n.d. (È promosso dal Comitato Telethon Fondazione Onlus)

Attività: Gestione operativa diretta delle attività degli istituti di ricerca Telethon (l'Istituto Telethon di Genetica e Medicina; l'Istituto San Raffaele Telethon di Terapia Genica ed il Tecnothon, laboratorio di ausili tecnologici per i disabili) nonché dell'Istituto Telethon Dulbecco. La Fondazione collabora inoltre nella gestione di attività di ricerca esterna svolta da scienziati. Oltre a queste attività (attività istituzionali), la Fondazione si occupa di valutazione dei progetti, funzionamento della struttura, gestione delle risorse umane e finanziarie, raccolta fondi (attività di supporto).

Categoria di attività secondo Regione Toscana: Istruzione e ricerca

Nome: Comitato Telethon

Natura giuridica: Comitato

Finalità: Far avanzare la ricerca scientifica verso la cura della distrofia muscolare e delle altre malattie genetiche; dare priorità a quelle malattie che per loro rarità sono trascurate dai grandi investimenti pubblici ed industriali; dare fondi ad eccellenti progetti di ricerca ed ai migliori ricercatori in Italia; far partecipare gli italiani alla lotta contro le malattie genetiche; far sapere sempre a chi aiuta come vengono spesi i soldi raccolti.

Anno di costituzione: 1990

Numero di volontari: n.d.

Numero di soci: n.d.

Attività: Promozione dell'evento televisivo annuale, della raccolta fondi e della loro assegnazione a programmi di ricerca.

Categoria di attività secondo Regione Toscana: Sociale – Comunicazione

e prevenzione.

Le risposte al questionario

<p>Il primo bilancio sociale del Comitato Telethon è stato redatto nel 1998 poiché ritengono che esso sia il migliore strumento di accountability dal punto di vista delle capacità gestionali (in termini economico-finanziari) e al tempo stesso, della condivisione di ideali di carattere etico e sociale rispondenti alla pluralità di obiettivi che stanno alla base della mission istituzionale delle non profit.</p> <p>L'idea di realizzare il bilancio sociale è partita dal direttore amministrativo; per far ciò sono stati seguiti i modelli GBS, AA1000 e i Principi dei dottori contabili.</p> <p>Per la redazione del documento hanno fatto affidamento alle risorse interne in quanto credono di disporre delle competenze necessarie all'interno della struttura, grazie alle sinergie del gruppo di lavoro sul bilancio; tuttavia credono che la consulenza esterna, se di alto livello, possa apportare importanti margini di miglioramento e non escludono che in futuro si possano affidare a consulenti su obiettivi specifici.</p> <p>I potenziali punti di forza di un consulente esterno potrebbero essere l'obiettività, la neutralità e il know-how specifico, mentre i punti di debolezza potrebbero rivelarsi il condizionamento, la scarsa conoscenza dell'organizzazione del suo vissuto.</p> <p>Per la realizzazione del BS hanno attinto alle risorse finanziarie interne.</p> <p>Il percorso progettato ha previsto il coinvolgimento di un gruppo di lavoro interno integrato nelle competenze, con divisione dei ruoli e delle funzioni, incontri periodici, interviste e un coordinamento continuo durante l'anno, con un impiego di risorse ottimizzato e controllato.</p> <p>Gli stakeholder interni sono stati coinvolti organizzando gruppi di lavoro e attraverso delle interviste, mentre quelli esterni, oltre al gruppo di lavoro sono stati inseriti in una mailing list ed hanno sottoposto loro questionari.</p> <p>Il documento è un tutt'uno con il bilancio contabile poiché rappresenta un ciclo di vita coerente con quello organizzativo e con i risultati economici e finanziari.</p> <p>Il bilancio contabile è di tipo economico, inoltre preparano un prospetto di movimentazione fondi, nota integrativa e relazioni del collegio dei revisori.</p>	<p>L'origine del percorso</p> <p>La gestione del percorso</p> <p>Il processo e il prodotto</p>
---	--

<p>Il principale risultato riscontrato è stato il maggior accrescimento della fiducia degli stakeholder esterni, il miglior rapporto con il personale dipendente, il rafforzamento della governance, la misurazione e il monitoraggio delle performances sociali.</p> <p>Sono stati adottati indicatori di efficienza e di efficacia che sono quelli che meglio sintetizzano due importanti aspetti della vita organizzativa rispetto alle attività istituzionali e alle attività di supporto, ovvero la capacità gestionale e il perseguimento dei risultati, rispetto alle risorse disponibili e agli obiettivi statutari.</p>	I risultati positivi
<p>L'unico limite rilevato è la presunzione di non voler/poter essere valutati, altrimenti detto una supposta virtù del non profit che può rivelarsi essere un limite ideologico.</p> <p>Le difficoltà incontrate in fase di avviamento del percorso riguardavano la mancanza di diffusione di una cultura della trasparenza e della responsabilità sociale e conseguentemente di un modello di riferimento.</p> <p>In corso d'opera, invece ci sono stati problemi di coordinamento sui tempi e sulle funzioni delle persone coinvolte nella realizzazione del BS rispetto alla prassi di lavoro e il conseguente reperimento dei dati in maniera agevole.</p> <p>Le azioni attuate per correggere le difficoltà incontrate sono consistite nell'applicare una politica di legittimazione e di coinvolgimento del processo e nel nominare un "coordinatore" responsabile delle attività operative legate al BS.</p>	Le difficoltà emerse
<p>La reportistica del BS è stata diffusa agli stakeholder secondo i mezzi e gli strumenti più appropriati, il BS è inserito in un piano di comunicazione sociale e si svilupperà verso un sempre maggiore coinvolgimento degli stakeholder e del dialogo con loro.</p>	L'utilizzo del bilancio sociale

Informazioni sul bilancio sociale

Modello / esperienza di riferimento

GBS, AA1000 e principi contabili dei dottori commercialisti.

Principi di riferimento presi in considerazione nella realizzazione del bilancio sociale

Responsabilità, Identificazione, Trasparenza, Comprensibilità, chiarezza, intelligibilità, Significatività e rilevanza, Miglioramento continuo, Partecipazione.

Bilancio economico integrato all'interno

Sì, in entrambi

Bilancio Sociale di riferimento

Anno di competenza 2002

Indice

Fondazione:

La fondazione Telethon – Le attività Istituzionali – Le attività di supporto
– Che cos'è Telethon – Bilancio al 30 giugno 2002.

Comitato:

Che cos'è Telethon – Il comitato Telethon Fondazione onlus – Le attività
isistituzionali – Le attività di supporto – Bilancio al 30 giugno 2002.

Disponibile sul sito

Si. Vd. Bilancio Sociale 2003: [http://www.telethon.it/telethon/allegati/
Bilancio_sociale.pdf](http://www.telethon.it/telethon/allegati/Bilancio_sociale.pdf)



Unione Italiana Lotta alla Distrofia Muscolare
Sezione di Bergamo

Informazioni generali

Nome: Unione Italiana Lotta alla Distrofia Muscolare (Sezione di Bergamo)

Natura giuridica: Organizzazione di volontariato iscritta al Registro Generale del Volontariato della Regione Lombardia, quindi ONLUS di diritto.

Finalità: Essere un punto di riferimento per i soggetti miodistrofici e affetti da malattie neuromuscolari affini, per le loro famiglie e per le istituzioni.

Anno di costituzione: 1968

Numero di volontari: 389

Numero soci: 425

Attività: Fornisce consulenze specialistiche in campo medico, genetico, psicologico e ortopedico; organizza iniziative per il tempo libero e coordina l'attivazione di campi estivi; offre consulenza per l'inserimento scolastico, lavorativo e per la realizzazione della mobilità in genere; offre un servizio di fisiokinetoterapia ambulatoriale e domiciliare; gestisce uno sportello di segretariato sociale e informativo relativo ad aspetti di interesse della persona malata e dei familiari; svolge attività di sensibilizzazione e informazione attraverso editoriali periodici e interventi didattici.

Categoria di attività secondo Regione Toscana: Sociale

Le risposte al questionario

<p>La U.I.L.D.M. di Bergamo ha realizzato il suo primo bilancio sociale con riferimento all'anno 2001, il percorso è iniziato tra la primavera e l'autunno dello stesso anno su iniziativa del presidente e di un dirigente dell'associazione che avevano partecipato ad un corso specifico organizzato dal CSV di Bergamo. Fino ad allora non era stata adottata nessuna forma di controllo e gestione della qualità e il bilancio sociale è stato visto come uno strumento pratico. La realizzazione del bilancio sociale è stata promossa dallo stesso CSV di Bergamo che ha offerto una determinata quantità di ore di consulenza prestata da un consulente esterno. Al finanziamento del CSV si è aggiunto uno sponsor che ha offerto la pubblicazione del bilancio sociale in 500 copie.</p>	<p>L'origine del percorso</p>
<p>Non sono emersi punti di criticità nella collaborazione con il consulente, il quale ha garantito, invece, una corretta</p>	<p>La gestione del percorso</p>

<p>impostazione del metodo di raccolta dei dati, di analisi e sintesi degli stessi.</p>	
<p>Al lavoro hanno partecipato 4 volontari, mentre gli stakeholder non sono stati coinvolti direttamente, per questa prima edizione, ma solo attraverso un questionario. Per quanto riguarda gli stakeholder esterni, il gruppo di lavoro ha valutato gli interessi degli stakeholder e ha proceduto successivamente alla rendicontazione. Il loro coinvolgimento diretto è posto come modalità operativa per la prossima edizione a partire dal loro feedback rispetto alla prima esperienza di bilancio sociale (risposte al questionario allegato e commenti specifici).</p> <p>Il bilancio sociale è una integrazione con dati quantitativi e qualitativi dei dati di natura strettamente economica/monetaria espressi dal bilancio contabile.</p>	<p>Il processo e il percorso</p>
<p>Il percorso di bilancio sociale ha portato diversi aspetti positivi. È stato un momento di confronto sulla missione e sui valori guida dell'attività; è stato un momento di lettura e di riorganizzazione dell'attività secondo un percorso di "senso"(mission-strategia-valore-attività); ha permesso la raccolta di dati sistematica e l'individuazione dei dati da raccogliere in futuro per favorire la comparabilità negli anni delle prestazioni; ha rappresentato l'organizzazione meditata di un unico documento informativo dell'associazione e della sua attività.</p>	<p>I risultati positivi</p>
<p>Non sono emerse difficoltà particolari nell'avviare il percorso, mentre durante la realizzazione è stato difficoltoso raccogliere i dati, stendere i processi e trovare il tempo vista la quantità elevata richiesta. Per questa edizione non sono state messe in atto delle azioni correttive ma il lavoro svolto potrà essere un'azione preventiva per la prossima edizione.</p>	<p>Le difficoltà emerse</p>
<p>L'associazione pensa di utilizzare il bilancio sociale come strumento di comunicazione e presentazione dell'associazione, nonché di impostazione delle prossime attività. Il bilancio sociale si inserisce in un piano di comunicazione esterna. L'edizione 2002, relativa al 2001, è stata distribuita via posta mentre per le prossime edizioni si intende presentare il documento in occasione dell'assemblea insieme alla presentazione e votazione del bilancio contabile.</p>	<p>L'utilizzo del bilancio sociale</p>

Informazioni sul bilancio sociale

Modello / esperienza di riferimento

È stato seguito uno schema logico del tipo MISSION – STRATEGIE – VALORI GUIDA – ATTIVITA'. Uno schema di questo tipo sembra riportabile al modello del Social Audit

Principi di riferimento presi in considerazione nella realizzazione del bilancio sociale

Trasparenza, competenza di periodo, comparabilità, comprensibilità, chiarezza, significatività e rilevanza.

Bilancio economico integrato all'interno

SI

Bilancio Sociale di riferimento

Anno 2002

Indice

Introduzione; l'identità e le risorse; la raccolta diretta; donazioni; bandi pubblici e di finanziamento – Scopo, strategie e principi; gli stakeholder – Analisi del DNA (studio familiare); consulenza – Raccolta fondi Telethon – Servizio di fisiokinetoterapia (FKT); assistenza ambulatoriale e domiciliare; consulenze ortopediche; supporto psicologico; trasporto utenti; tempo libero; inserimento scolastico; segretariato sociale – Attività editoriale; iniziative pubbliche; formazione – Rapporti con le istituzioni; rapporti con il volontariato; rapporti con gli organi di UILDM – Obiezione di coscienza; servizio civile volontario; volontariato – Bilancio economico anno 2002; questionario di valutazione.

Disponibile sul sito

SI. Vd. http://www.distrofia.net/documenti/bilancio2002/bilancio_sociale_2002.pdf

CESVOT

5. ALTRE ESPERIENZE

Di seguito sono presentate altre esperienze italiane delle quali non è disponibile il questionario. I dati sono desunti dai rispettivi bilanci sociali e dalle informazioni raccolte sui loro siti web.

ACLI SOGNO

Informazioni Generali

Natura giuridica: circolo Acli

Finalità: agire in modo attivo sul territorio e favorire il coinvolgimento e la partecipazione.

Anno di costituzione: 1995

Numero di volontari: n.d.

Numero di soci: n.d.

Attività: iniziative pubbliche (spettacoli teatrali, feste, dibattiti, banchetti Commercio Equo e Solidale), corsi di formazione su pace e nonviolenza, corsi di inglese, assistenza fiscale, raccolta fondi, percorsi interni di spiritualità.

Categoria di attività secondo Regione Toscana: Altro

Informazioni sul bilancio sociale

Modello / esperienza di riferimento

n.d.. Non sembra ispirato a nessun modello.

Contenuto

Narrativo, senza indicatori sociali

Indice

Uno sguardo alle attività realizzate nel 2001; Ma cosa è successo?; [Elenco di singoli progetti e attività]; Rapporti con l'esterno.

Numero di pagine

12

Bilancio economico integrato all'interno

NO

Bilancio Sociale di riferimento

2001

Accompagnamento/ supporto esterno

NO

Disponibile sul sito

NO

ANT – Associazione Nazionale Tumori (Modena)

Informazioni Generali

Natura giuridica: delegazione locale della Fondazione ANT Italia onlus

Finalità: promuovere i valori della EUBIOSIA: sostenere la dignità della vita e della famiglia; operare per l'umanizzazione della cura del malato e la valorizzazione della famiglia; essere presenti e disponibili quotidianamente con un servizio di ascolto, di informazione e di collegamento all'assistenza ospedaliera domiciliare; radicarsi sul territorio assumendo il ruolo di interlocutore per le istituzioni e di punto di riferimento per le persone. (Sintesi della Missione)

Anno di costituzione: 1997

Numero di volontari: 30

Numero di soci: n.d.

Attività: assistenza domiciliare medica e infermieristica ai malati oncologici; accoglienza e l'ascolto di persone con problemi derivanti da una situazione patologica oncologica propria o di un proprio caro; sensibilizzazione della cittadinanza, promozione dell'attività e raccolta fondi, attraverso una campagna di propaganda capillare, strutturata e coordinata con quella nazionale.

Categoria di attività secondo Regione Toscana:

Sanità – Assistenza oncologica

Informazioni sul bilancio sociale

Modello / esperienza di riferimento

Social Audit

Contenuto

Narrativo, contiene indicatori sociali ed economici.

Bilancio economico integrato all'interno

NO

Indice

Premessa, ANT Modena: piccole sezioni crescono; La nostra Missione; I nostri portatori di interesse; quali obiettivi abbiamo raggiunto rispetto al 2000; le performance sociali dell'associazione ANT Modena; Nota metodologica; allegati.

Numero di pagine

26

Bilancio Sociale di riferimento

2001/2002

Accompagnamento/ supporto esterno

SI. Fa parte della sperimentazione promossa dal CSV di Modena.

Disponibile sul sito

Parziale. Solo la missione. Vd. <http://www.comune.modena.it/associazioni/antmo/missione.htm>

ANT – Associazione Nazionale Tumori (Vignola)

Informazioni Generali

Natura giuridica: delegazione locale della Fondazione ANT Italia onlus

Finalità: promuovere i valori della EUBIOSIA: sostenere la dignità della vita e della famiglia; operare per l'umanizzazione della cura del malato e la valorizzazione della famiglia; essere presenti e disponibili quotidianamente con un servizio di ascolto, di informazione e di collegamento all'assistenza ospedaliera domiciliare; radicarsi sul territorio assumendo il ruolo di interlocutore per le istituzioni e di punto di riferimento per le persone. (Sintesi della Missione)

Anno di costituzione: 1987

Numero di volontari: 80/90

Numero di soci: n.d.

Attività: assistenza domiciliare medica e infermieristica ai malati oncologici; accoglienza e l'ascolto di persone con problemi derivanti da una situazione patologica oncologica propria o di un proprio caro; sensibilizzazione della cittadinanza, promozione dell'attività e raccolta fondi, attraverso una campagna di propaganda capillare, strutturata e coordinata con quella nazionale.

Categoria di attività secondo Regione Toscana: Sanità – assistenza oncologica

Informazioni sul bilancio sociale

Modello / esperienza di riferimento

Social Audit

Contenuto

Narrativo, contiene indicatori sociali ed economici.

Bilancio economico integrato all'interno

SI

Indice

Premessa; Introduzione; Chi è ANT – Sezione di Vignola; Missione dell'associazione; I portatori di interesse di ANT – Sezione di Vignola; I risultati sociali dell'attività dell'Associazione; Bilancio economico del

2000; Nota metodologica; allegati.

Numero di pagine

34

Bilancio Sociale di riferimento

2000

Accompagnamento/ supporto esterno

SI. Fa parte della sperimentazione promossa dal CSV di Modena.

Disponibile sul sito

NO

Associazione Chernobyl di Maranello, Fiorano, Formigine

Informazioni Generali

Natura giuridica: Organizzazione di Volontariato iscritta al Registro Regionale del Volontariato

Finalità: Realizzare azioni di solidarietà concreta verso i bambini colpiti dalla tragedia di Chernobyl, e per sostenere progetti in cooperazione con le popolazioni colpite dal disastro nucleare.

Anno di costituzione: 1999

Numero di volontari: circa 30

Numero di soci: 80

Attività: Progettazione di iniziative di solidarietà ai bambini di Chernobyl; Cooperazione internazionale; Accompagnamento bambini in visite e cure sanitarie; Campagne di raccolta fondi; Azioni informative e formative, incontri pubblici.

Categoria di attività secondo Regione Toscana: Tutela e protezione dei diritti – solidarietà internazionale.

Informazioni sul bilancio sociale

Modello / esperienza di riferimento

Social Audit

Contenuto

Narrativo, contiene indicatori sociali ed economici.

Bilancio economico integrato all'interno

NO

Indice

Ci presentiamo; Una sfida di quelle serie; La nostra missione; Fare rete: l'universo delle nostre relazioni; La rendicontazione della nostra attività.

Numero di pagine

39

Bilancio Sociale di riferimento

2001 - 2002

Accompagnamento/ supporto esterno

SI. Rientra nell'esperienza promossa dal CSV di Modena

Disponibile sul sito

NO

Associazione Volontari per il Servizio Internazionale (AVSI)**Informazioni Generali****Natura giuridica:** Organizzazione Non Governativa**Finalità:** Sostenere lo sviluppo umano nei paesi in via di sviluppo nel solco dell'insegnamento della Dottrina Sociale Cattolica con particolare attenzione all'educazione e alla promozione della dignità della persona umana in tutte le sue espressioni.**Anno di costituzione:** 1972**Numero di volontari:** 62**Numero di soci:** 148 (123 persone fisiche e 23 ong)**Attività:** Accoglienza e integrazione di bambini; educazione; interventi sanitari e psicosociali; sostegno a distanza; progetti di sviluppo urbano; prevenzione e tutela della salute; formazione professionale e sviluppo delle piccole e medie imprese; adozioni internazionali; aiuto umanitario di emergenza; programmi agricoli e ambientali.**Categoria di attività secondo Regione Toscana:** Tutela e protezione dei diritti – solidarietà internazionale**Informazioni sul bilancio sociale****Modello / esperienza di riferimento**

Global Reporting Iniziative (GRI) e GBS.

Contenuto

Narrativo. Numerose tabelle, indicatori sociali ed economici.

Bilancio economico integrato all'interno

SI

Indice

Presentazione; Nota metodologica; Sezione 1 – Profilo; Sezione 2 - Relazione Sociale; Sezione 3 – Dati Economici; Le sedi di AVSI.

Numero di pagine

96

Ultimo bilancio disponibile

2002

Accompagnamento/ supporto esterno

Il documento è stato elaborato con il coordinamento di consulenti esterni

Disponibile sul sito

SI, Vd. www.avsi.org

Auser – autogestione servizi e solidarietà**Informazioni Generali**

Natura giuridica: associazione di volontariato e promozione sociale

Finalità: Sostenere le persone, migliorarne la qualità della vita e delle relazioni, orientarle all'esercizio della solidarietà.

Anno di costituzione: 1989

Numero di volontari: 27.914

Numero di soci: 1.094 organizzazioni di base

Attività:

Le attività di volontariato comprendono:

- Filo d'argento un servizio di ascolto telefonico. Servizi alla persona (compagnia, accompagnamento, consegna pasti a domicilio, ecc);
- Servizi alla comunità (cura di patrimoni culturali e del verde pubblico, iniziative di animazione e simili);
- Solidarietà internazionale (invio di aiuti, adozioni a distanza, ospitalità profughi).

Le attività di promozione sociale

- divertimento, ristoro, tempo libero;
 - opportunità di coltivare interessi e soddisfare la creatività (corsi, laboratori, attività artistiche, recite, spettacoli, ecc.)
 - cura del corpo e benessere fisico (attività sportive e ginnastica).
 - gite e soggiorni turistici, cercano di rivisitare in termini di relazioni significative, quello che è uno dei maggiori business del nostro tempo.
- Le attività di educazione degli adulti, organizzate nelle forme delle "università popolari" o della "terza età".

Categoria di attività secondo Regione Toscana: Sociale

Informazioni sul bilancio sociale

Modello / esperienza di riferimento

Nessun modello, è un rapporto nazionale in vista di un bilancio sociale.

Contenuto

Parzialmente narrativo. Ricco di contenuti statistici: tabelle, grafici e indicatori.

Bilancio economico integrato all'interno

No

Indice

Introduzione; Parte prima: Uno sguardo di insieme; Parte seconda: Le attività di volontariato; Parte terza: Le attività di socializzazione; Parte quarta: Le attività di educazione degli adulti.

Numero di pagine

207

Bilancio Sociale di riferimento

Anno 2001

Accompagnamento/ supporto esterno

SI

Disponibile sul sito

C'è una breve sintesi. Vd. <http://www.auser.it/Default2.htm>

AVPS – Associazione Volontari di Pronto Soccorso e Pubblica Assistenza di Vimercate**Informazioni Generali**

Natura giuridica: organizzazione di volontariato iscritta la Registro del Volontariato

Finalità: ricercare il soddisfacimento dei bisogni collettivi ed individuali attraverso i valori della solidarietà; aggregare i cittadini sui problemi della vita civile, social e culturale; contribuire all'affermazione dei principi della mutualità e della solidarietà nei progetti di sviluppo civile e sociale della collettività; favorire lo sviluppo della collettività attraverso la partecipazione attiva dei soci.

Anno di costituzione: 1973

Numero di volontari: 315 (anno 2000)

Numero di soci: 330 (anno 2000)

Attività: soccorso, protezione civile, promozione cultura della solidarietà; iniziative pubbliche di carattere culturale, sportivo e ricreativo; sviluppo di collaborazioni con altre associazioni ed enti.

Categoria di attività secondo Regione Toscana: Sanità

Informazioni sul bilancio sociale**Modello / esperienza di riferimento**

n.d. Non sembra ispirato a nessun modello.

Contenuto

Narrativo, contiene indicatori sociali.

Bilancio economico integrato all'interno

NO

Indice

Informazioni anagrafiche e struttura organizzativa; Le nostre risorse; I nostri mezzi; Le nostre attività; Grandi eventi del 2000.

Numero di pagine

35

Bilancio Sociale di riferimento

2000

Accompagnamento/ supporto esterno

NO. È stato realizzato dal dott. Lamperti, commercialista, socio AVPS

Disponibile sul sito

NO

Celivo**Informazioni Generali**

Natura giuridica: organizzazione di volontariato iscritta al Registro del Volontariato

Finalità: promuovere la cultura della solidarietà, la piena dignità ed il rispetto della persona umana, la qualità della vita e dell'ambiente, il pluralismo sociale e culturale.

Anno di costituzione: 1995

Numero di volontari: n.d.

Numero di soci: 43 (anno 2002)

Attività: Consulenze, raccolta dati e ricerca, promozione e comunicazione, formazione diretta e in collaborazione.

Categoria di attività secondo Regione Toscana: Altro – servizi di promozione del volontariato

Informazioni sul bilancio sociale**Modello / esperienza di riferimento**

Ha una struttura che sembra ispirata al GBS

Contenuto

Contiene indicatori sociali ed economici. Limitato il contenuto narrativo.

Bilancio economico integrato all'interno

SI

Indice

Introduzione; Cap. 1 - Identità aziendale; Cap. 2 - Dimensione economica; Cap. 3 - Relazione sociale.

Numero di pagine

45

Bilancio Sociale di riferimento

2002

Accompagnamento/ supporto esterno

NO

Disponibile sul sito

SI. <http://www.celivo.it>

Consulta del Volontariato di Castelfranco Emilia**Informazioni Generali**

Natura giuridica: organo di rappresentanza delle OO.VV. di Castelfranco dell'Emilia.

Finalità: Promuovere e facilitare la partecipazione attiva e propositiva del mondo del volontariato alle scelte dell'ente e della Comunità locale. Favorire la collaborazione ed il coordinamento tra le varie espressioni del Volontariato, tramite una struttura organizzativa leggera, che opera con metodi il più possibile informali, lavorando per progetti.

Stimolare il coordinamento dei gruppi di volontariato realizzando iniziative di formazione, promozione, diffusione dei valori della solidarietà, progettate a partire da bisogni condivisi.

Essere luogo di rappresentanza degli interessi del Volontariato e dei volontari, interlocutore attivo nei confronti dell'Amministrazione, per esprimere pareri e suggerire osservazioni, per garantire al mondo del volontariato, il diritto a promuovere i valori della solidarietà.

Fungere da punto d'incontro per tutte le espressioni del Volontariato locale, da filo conduttore di una rete territoriale e da trait d'union tra ente pubblico e mondo del volontariato.

Anno di costituzione: 1994

Numero di volontari: 14/15

Numero di soci: 47

Attività: riunioni di rappresentanza, confronto e coordinamento con l'Ente Locale; partecipazione a progetti sul territorio; compilazione elenco eventi proposti dal Volontariato locale; promozione della collaborazione tra associazioni.

Categoria di attività secondo Regione Toscana: Altro – servizi di promozione del volontariato

Informazioni sul bilancio sociale

Modello / esperienza di riferimento

Social Audit.

Contenuto

Narrativo. Contiene indicatori sociali.

Bilancio economico integrato all'interno

NO

Indice

La Consulta di Castelfranco Emilia; Un po' di storia; Ma in concreto la Consulta di Castelfranco Emilia cosa fa?; Mappa dei "portatori di interesse"; Ma chi sono i nostri portatori di interesse?; Gli obiettivi prioritari per la nostra Consulta per il 2001/2002; Gli indicatori di risultato; I risultati sociali dell'attività della Consulta; Le attività della Consulta negli anni 2001 e 2002; Allegati.

Numero di pagine

32

Bilancio Sociale di riferimento

2001/2002

Accompagnamento/ supporto esterno

SI. Rientra nella sperimentazione promossa dal CSV di Modena

Disponibile sul sito

NO.

CSV Pavia

Informazioni Generali

Natura giuridica: organizzazione di volontariato iscritta al Registro del Volontariato

Finalità: creare sinergie tra i servizi pubblici e privati esistenti sul territorio provinciale. Essere nucleo di collegamento tra i servizi provinciali e quelli già attivi a livello regionale, nazionale ed internazionale. Sviluppare

e sperimentare nuovi modelli di servizio al fine di contribuire: alla qualificazione dei servizi esistenti; all'affermazione individuale e sociale delle persone emarginate; alla rimozione dei pregiudizi e delle disuguaglianze di ogni genere; alla promozione della cultura dell'integrazione e alla piena ed attiva partecipazione ai diversi settori sociali di tutti i cittadini, visti come elemento di crescita, non solo per chi vive una situazione di emergenza o disagio sociale, ma per tutta quanta la comunità.

Anno di costituzione: 1998

Numero di volontari: n.d.

Numero di soci: n.d.

Attività: consulenza normativa in ambito giuridico, economico, fiscale, ed amministrativo; consulenza progettuale; formazione: corsi, seminari, convegni; supporto logistico, strumentale ed organizzativo; orientamento degli utenti ai servizi appropriati; agenzia di stampa a favore delle Organizzazioni di volontariato; banca dati del volontariato della provincia di Pavia.

Categoria di attività secondo Regione Toscana: Altro – servizi di promozione del volontariato

Informazioni sul bilancio sociale

Modello / esperienza di riferimento

n.d. Non sembra ispirato a nessun modello.

Contenuto

Parzialmente narrativo. Contiene indicatori sociali.

Bilancio economico integrato all'interno

NO

Indice

CSV Pavia; Banca dati; Formazione; Attività di sensibilizzazione; Informazione e comunicazione; Progettazione; Collaborazioni e Convenzioni con altri enti; Altre collaborazioni.

Numero di pagine

14

Bilancio Sociale di riferimento

2000

Accompagnamento/ supporto esterno

NO

Disponibile sul sito

NO

DIANOVA

Informazioni Generali

Natura giuridica: associazione (onlus)

Finalità: agire in favore dei tossicodipendenti e delle persone esposte alla tossicodipendenza. La sua azione di svolge su scala internazionale, senza vocazione politica o religiosa aiutando le persone ad abbandonare il consumo di droga, favorire il loro inserimento nella società e condurre azioni di educazione preventiva alla tossicodipendenza.

Numero di volontari: n.d

Numero di soci: 34 (anno 2002)

Attività: Attività terapeutica presso le comunità di Ortacesus e di Todi, comunicazione e promozione attività istituzionali.

Categoria di attività secondo Regione Toscana: Socio-sanitario – assistenza tossicodipendenze

Informazioni sul bilancio sociale

Modello / esperienza di riferimento

Principi dei dottori commercialisti e GBS.

Contenuto

Narrativo, con grafici e tabelle

Bilancio economico integrato all'interno

SI

Indice

Presentazione, LA STORIA: Dianova internazionale, La missione e i valori, Le strategie, L'assetto istituzionale, La struttura organizzativa, I centri operativi, I collaboratori, La formazione interna, Le risorse economiche, Le reti di rapporti e collaborazioni; L'ATTIVITA' TERAPEUTICA: La comunicazione e promozione, attività istituzionali, L'approvvigionamento di merci e servizi, L'amministrazione; LO STATO PATRIMONIALE: Il conto economico, La nota integrativa, La relazione del Collegio dei Revisori.

Numero di pagine

40

Bilancio Sociale di riferimento

Anno 2002

Accompagnamento/ supporto esterno

SI

Disponibile sul sito

NO

FONDAZIONE MEYER

Informazioni Generali

Natura giuridica: Fondazione

Finalità: Sviluppare iniziative di radicamento sul territorio e migliorare la qualità del soggiorno dei bambini e delle famiglie in ospedale (Ospedale Pediatrico Anna Meyer).

Anno di costituzione: 2000

Numero di volontari: n.d.

Numero di soci: n.d.

Attività: Ricerca scientifica; raccolta fondi; sviluppo di iniziative e progetti per migliorare l'attività dell'ospedale; sostegno alla formazione del personale ospedaliero; supporto attività di cooperazione internazionale dell'azienda ospedaliera.

Categoria di attività secondo Regione Toscana: Istruzione e ricerca

Informazioni sul bilancio sociale

Modello / esperienza di riferimento

Consiglio Nazionale dei Dottori Commercialisti

Contenuto

Narrativo.

Bilancio economico integrato all'interno

NO

Indice

Perché un bilancio sociale; La storia ed i valori; La struttura; A chi si rivolge la Fondazione; cosa stiamo facendo: le nostre attività; coerenza tra attività ed obiettivi istituzionali: cosa abbiamo fatto e cosa dobbiamo ancora fare.

Numero di pagine

37

Bilancio Sociale di riferimento

2002

Accompagnamento/ supporto esterno

SI

Disponibile sul sito

SI, Vd. http://www.ao-meyer.toscana.it/LayFondazione_new_3colonne.asp?IDCategoria=591

FORUM REGIONALE LOMBARDO DEL TERZO SETTORE

Informazioni Generali

Natura giuridica: Associazione di volontariato di secondo livello

Finalità: Interpreta e elabora i bisogni e gli interessi comuni alle diverse organizzazioni di terzo settore lombarde, svolge funzioni di accreditamento e di promozione della cultura e del ruolo delle formazioni sociali rispetto al mondo delle istituzioni e del mercato

Anno di costituzione: 1998

Numero di volontari: n.d.

Numero di soci: 34

Attività: Servizi agli associati e funzioni di rappresentanza

Categoria di attività secondo Regione Toscana: Altro – servizi di promozione del volontariato

Informazioni sul bilancio sociale

Modello / esperienza di riferimento

Sembra ispirato al Social Audit

Contenuto

Narrativo.

Bilancio economico integrato all'interno

SI

Indice: Perché il Bilancio sociale; Perché il Bilancio sociale del Forum; Documenti fondamentali; Mappa degli Stakeholder; Organizzazione immateriale; Valutazione condivisa; Interlocutori interni; Interlocutori esterni; Modello del Bilancio sociale; Obiettivi in ragione degli Stakeholder; Rendiconto 1999.

Numero di pagine

19

Bilancio Sociale di riferimento

1999

Accompagnamento/ supporto esterno

SI

Disponibile sul sito

SI. Vd. <http://www.terzo-settore.it/Bilanciosociale.htm>.

Insieme a Noi – Associazione di volontariato

Informazioni Generali

Natura giuridica: organizzazione di volontariato, iscritta al Registro Regionale del Volontariato

Finalità: Dare una possibilità di incontro e di socializzazione alle persone con disagio psichico ed ai loro familiari ed amici, aiutandoli ad uscire dall'isolamento ed a vincere la solitudine

Anno di costituzione: 1995

Numero di volontari: 30

Numero di soci: n.d.

Attività: Ascolto personale e telefonico; Gruppo di auto aiuto; Gruppo giovani; Laboratori di attività manipolative; Gruppo lettura e conversazione; Palestra e attività sportive.

Categoria di attività secondo Regione Toscana: Socio-sanitario – assistenza malati psichici.

Informazioni sul bilancio sociale

Modello / esperienza di riferimento

Social Audit

Contenuto

In parte narrativo. Contiene indicatori sociali.

Bilancio economico integrato all'interno

NO

Indice

Vi raccontiamo un po' di noi; Cosa facciamo; La nostra missione; La nostra base sociale; Il legame con il territorio; un approfondimento su alcune delle nostre relazioni; progetti e attività del 2001; I risultati sociali dell'attività dell'associazione; Nota metodologica.

Numero di pagine

15

Bilancio Sociale di riferimento

2001/2002

Accompagnamento/ supporto esterno

Si, fa parte della sperimentazione promossa dal CSV di Modena.

Disponibile sul sito

NO

Mani Tese Sicilia

Informazioni Generali

Natura giuridica: Organizzazione di Volontariato iscritta al Registro Regionale del Volontariato.

Finalità: Favorire l'instaurazione di nuovi rapporti fra i popoli, fondati sulla giustizia, la solidarietà, il rispetto delle diverse identità culturali (dalle finalità di Manitese ong).

Anno di costituzione: 1996

Numero di volontari: 35

Numero di soci: n.d.

Attività: Riciclaggio e riutilizzo, mercatini dell'usato, educazione allo sviluppo nelle scuole, campi di studio e lavoro, realizzazione campagne, iniziative pubbliche.

Categoria di attività secondo Regione Toscana: Tutela e protezione dei diritti

Informazioni sul bilancio sociale

Modello / esperienza di riferimento

Sembrerebbe definito sulla propria esperienza

Contenuto

Narrativo con presenza di diversi indicatori sociali.

Bilancio economico integrato all'interno

No

Indice

Informazioni generali; Volontari 2003; Ambiti di impegno ed attività; Partecipazione a coordinamenti locali e Campagne

Numero di pagine

4

Ultimo bilancio disponibile

Anno 2003

Accompagnamento/ supporto esterno

Non sembra

Disponibile sul sito

SI. Vd. <http://www.manitesesicilia.org/bilancio2003.html>

PAX CHRISTI

Informazioni Generali

Natura giuridica: associazione riconosciuta (onlus)

Finalità: edificare un mondo più umano per tutti e dappertutto (Gaudium et Spes, 77) un mondo fondato sul rispetto della vita, della coscienza, dei diritti di ogni essere umano, dei più poveri e degli oppressi, nella promozione della libertà, delle responsabilità politiche e sociali delle persone e delle comunità.

Anno di costituzione: 1954

Numero di volontari: n.d

Numero di soci: 386 aderenti (anno 2002)

Attività: Iniziative concrete che promuovono amicizia e dialogo, con azioni nonviolente, con pubblicazioni (in proprio o affidate a terzi), per sensibilizzare l'opinione pubblica, per superare le resistenze delle strutture e degli atteggiamenti che favoriscono tensioni e conflitti; con percorsi di Educazione nelle scuole, pubbliche e private, di ogni ordine e grado; con corsi e strumenti specifici di Formazione; promozione di campagne.

Categoria di attività secondo Regione Toscana: Beni culturali – Attività culturale

Informazioni sul bilancio sociale

Modello / esperienza di riferimento

Non sembra fare riferimento a nessun modello od esperienza

Contenuto

Indicatori sociali, tabelle e grafici.

Bilancio economico integrato all'interno

NO

Indice

Premessa; 1^ Parte: Organi Istituzionali, Consiglio Nazionale (suddivisione per deleghe e aree di competenza); 2^ Parte: Il Valore aggiunto, produzione e distribuzione, Aderenti a Pax Christi, Abbonamenti a Mosaico, Comunicati Stampa, Punti Pace (distribuzione geografica), Presenze alla Casa Per La Pace.

Numero di pagine

12

Bilancio Sociale di riferimento

Anno 2002

Accompagnamento/ supporto esterno

SI, da parte di esperti di comunicazione e ricercatori sociali.

Disponibile sul sito

NO

CESVOT

6. CONCLUSIONI

Dalla ricerca emerge una tendenza di crescita per quanto riguarda le organizzazioni che intraprendono un percorso di bilancio sociale, delle 22 organizzazioni mappate col questionario ben 15 sono infatti al primo o secondo anno di redazione.

L'organizzazione "tipo" è relativamente giovane (max. 15 anni di vita) e ha sede nel Nord Italia preferibilmente in prossimità di un ente di consulenza o di un Centro di Servizi particolarmente attivo nella promozione del bilancio sociale. Il settore di intervento della maggior parte delle organizzazioni studiate è il settore sociale.

Nella quasi totalità dei casi il bilancio sociale è il primo e unico percorso di gestione della qualità intrapreso, percorso scelto per la sua flessibilità – in termini di capacità di adattamento del processo e del documento alla realtà che lo intraprende – e per la sua attitudine a favorire la gestione delle relazioni – fiducia – con gli interlocutori dell'organizzazione. In particolare emerge non solo l'interesse verso gli interlocutori esterni ma anche l'interesse al coinvolgimento di quelli interni per il "recupero" delle finalità e dei valori identitari che distinguono l'organizzazione.

La ricerca rappresenta, a conti fatti, più un fotogramma che una fotografia: il fotogramma di un film che sta diventando sempre più ricco di contenuti e di interesse. Lo sviluppo del dibattito intorno al bilancio sociale nel Volontariato permette un sempre maggiore coinvolgimento di associazioni che in autonomia – anche economica come dimostra la ricerca – reputano utile per la loro crescita avviare un percorso di bilancio sociale. La crescente diffusione è dimostrata anche dall'"intercettazione" di nuove esperienze di bilancio sociale anche dopo la chiusura della presente ricerca (ad es. la Pubblica Assistenza di Campi Bisenzio a Firenze).

Nel rispetto di questa tendenza e verso una ancora maggiore promozione di strumenti più semplici per il Volontariato prosegue il progetto "BILANCIO SOCIALE DEGLI ENTI NON PROFIT".

I prossimi passi prevedono la realizzazione per conto della Regione Toscana di un manuale operativo ispirato allo standard di processo AA1000 per accompagnare le Organizzazioni di Volontariato nella redazione – anche autonoma – di un proprio bilancio sociale; la promozione di un percorso di formazione e consulenza da parte del CESVOT e l'implementazione stabile da parte della Provincia di Firenze della revisione del Registro del Volontariato per via telematica.

Queste esperienze, considerate congiuntamente, fanno della Toscana una delle zone più attive di Italia in questo campo non solo in termini di ricerca e consulenza quanto piuttosto in termini di diffusione di una cultura matura di "Accountability".

7. APPENDICE - Tabella sintetica "chi è chi" (indirizzo, referente, sito ecc.)

NOME	TEL E FAX ASS.	E MAIL	IND. ASS.	SITO	REFERENTE	TEL. REF.	E-MAIL REF.
ACLI SOGNO	02.488842473	ilsogno@iol.it	c/o Oratorio S. Adele, Via degli Alpini, 43 20090 Buccinasco MI	www.aclisogno.org	Andrea Villa	n.d.	n.d.
ALBI- ASSOCIAZIONE AMICI DEI BAMBINI	02.988.211/ 02.982.32.611	albi@aibi.it	Via G. Frassi, 19 Melegnano - MI	www.aibi.it	Antonio Crinò	02.988.211	amministrazione @aibi.it
ANTI-MODENA "Pier Federico Panzacchi"	059.23.81.81	antimodena@ti.it	V.le Verdi 60 44100 Modena	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
ANTI-VIGNOLA	059.766.088 /idem	n.d.	Via Pellegrini 341058 Vignola MO	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
ARC-EN-CIEL ONLUS	051.940.672/ 051.940.672	enciel@libero.it	Via Malvezza, 3431 40050- Gallo Bolognese - BO	www.arcenciel- onlus.it	Francesco Bottacin	051.940.672	enciel@libero.it
Associazione Chernobyl di Maranello, Fiorano, Formigne	n.d.	n.d.	Via D. Ferrari, 451 Maranello - MO	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
ASSOCIAZIONE COMUNITA' PROGETTO SUD	0968.22.998/ 0968.26.910	cps@c-proget- tosud.it	Via Comforti	www.c-proget- tosud.it	Marina Galati	n.d.	galatima@ c-progettosud.it
Associazione dei CSV	015.849.73.77/015. 847.03.38(fax)	rendicontazione@ acsv.it	Via Tripoli, 24 13900 Biella	www.acsv.it	Simona Scapparone	n.d.	segreteria.novara @acsv.it
ASSOCIAZIONE DIAKONIA ONLUS	035.459.84.30/ 035.459.84.01		Via Conventino, 8 Bergamo	www.caritas bergamo.it	Don Claudio Visconti	035.459.84.00	c.visconti@ caritasbergamo.it

NOME	TEL E FAX ASS.	E MAIL	IND. ASS.	SITO	REFERENTE	TEL. REF.	E-MAIL REF.
CSV PAVIA	0382.27714 Fax: 0382.307484	info@csvpavia.it	c.so Garibaldi 57/a 27100 Pavia	www.csvpavia.it	Giampietro Viazzoli	n.d.	n.d.
DIANOVA ASSOCIAZIONE ONLUS	Tel. 02.383.30.50.24 Fax: 02.350.65.86	dianova@tin.it	Sede Legale: via S. Antonio, 3 - 20021 Bollate (MI)	www.dianova.it	n.d.	n.d.	n.d.
ENTE CAMPO- -SAMPIERO	0573.451.348/0573. 965.077	camposa@tin.it	Via P.Antonelli, 307 - 51100 Pistoia	www.campo sampiero-pt.it	Silvia Gentili	0573.964.656	silvia.gentili @camposa.it
FACCIAMO PACE	011.95.66.176/ 011.95.66.176	info@facciamo pace.org	via Nuvova Collegiata, 4 10098 Rivoli Torino	www.facciamo pace.org	Ettore Gambero	n.d.	n.d.
FONDAZIONE BANCA DEGLI OCCHI	041.987.221/041.50 6.85.60	info@fbovit	Via Fellisati, 109 Venezia Mestre	www.fbovit	Dott.ssa Alessandra Veronese	041.987.221	alessandra.veronese @fbovit
FONDAZIONE OSPEDALE MEYER Fondazione Ospedale Meyer	Tel. 055.566.2316 Fax: 055.566.2300	fondazione @meyerit	Via Masaccio, 222	www.ao-meyer. toscana.it	n.d.	n.d.	n.d.
FONDAZIONE SERUGHETTI CENTRO STUDI E DOCUMENTA- ZIONE LA PORTA	035.219.230/ Fax: 035.249.880	porta@bgonline.it	Viale Papa Giovanni XXIII, 30 24121 BERGAMO	IN COSTRUZIONE	Gabriella Cremaschi	035.219.230	n.d.
FORUM PERMANENTE DEL TERZO SETTORE DELLA LOMBARDIA		milano.arci@tin.it; segreteriaforum @tiscali.net.it	Via Adige, 11 20135 Milano	www.forum terzosettore.it	n.d.	n.d.	n.d.
FORUM SOLIDARIETA'	0521.228.330/ Fax: 0521.228.694	cds@forum solidarieta.it	Borgo Marodolo, 11-43100 Parma	www.forum solidarieta.it	Leonardo Morsiani	n.d.	n.d.

NOME	TEL E FAX ASS.	E MAIL	IND. ASS.	SITO	REFERENTE	TEL. REF.	E-MAIL REF.
INSIEME A NOI ASSOCIAZIONE	059.22.08.33		Via Albimelli, 40 - 41100 Modena	n.d.	Tilde Barbieri	n.d.	n.d.
LEGAMBIENTE LOMBARDA ONLUS	02.4547.5777/ Fax: 02.4547.5776	lombardia@legambiente.org	Via Vida, 7 20127- Milano	www.lombardia.org	Marzio Marzorati	0245.475.777	marzio@legambiente.org
LES CULTURES LABORATORIO DI CULTURA INTERNAZIONALE	0341.284.828/ Fax: 0341.370.921	informazioni@lescultures.it	C.so Martini, 31 23900 LECCO	www.lescultures.it	Grazia Dell'Oro	0341.284.828	n.d.
MANITENSE SICILIA	095 / 355969	manitense-sicilia@tsclinet.it	Via Montenero, 8 95123 - Catania	www.manitense-sicilia.org	n.d.	n.d.	n.d.
MISERICORDIA DI EMPOLI VENERABILE ARCONFRATERNITA DELLA MISERICORDIA DI EMPOLI	0571.592.911/ 0571.993.486	info@misericordia.empoli.fi.it	Via Cavour, 32 Empoli	www.misericordia.empoli.fi.it	Andrea Panelli	0571.592.911	
PAX CHRISTI	055.2020375/ 055.2020608	info@paxchristi.it	via Quintole per le rose, 131 50023 Impruneta Firenze	www.paxchristi.it	n.d.	n.d.	n.d.
SOCIETA' PER LA BIBLIOTECA CIRCOLANTE	055.446.768 / idem	sobibci@bibliotecacircolante.it	Via Fratti, 1 Sesto Eno	www.bibliotecacircolante.it	Monica Eschini	n.d.	presidente@bibliotecacircolante.it
TELETHON COMITATO TELETHON FONDAZIONE ONLUS	06.440.151/ 06.44.20.20.32	tinfo@telethon.it	Via G. Saliceto, 5 00161 Roma	www.telethon.it	Vincenzo Piazza	06.440.15.334	vpiazza@telethon.it

NOME	TEL E FAX ASS.	E MAIL	IND. ASS.	SITO	REFERENTE	TEL. REF.	E-MAIL REF.
U.I.L.D.M. SEZIONE DI BERGAMO	035343315/idem	uidmberg @virgilio.it	Via Leonardo da Vinci, 9 Bergamo - zona Monterosso -	www.distrofia.ne	Dott. Corrado Basile	n.d.	basilecorrado @iscall.it

CESTVS



VS

ES

VS

CE

LE BUONE PRASSI DI BILANCIO SOCIALE NEL VOLONTARIATO

INTRODUZIONE	»	5
GLOSSARIO	»	9
1. PREMESSA METODOLOGICA	»	17
2. IL BILANCIO SOCIALE: ASPETTI TEORICI	»	27
3. LE BUONE PRASSI: UNO SGUARDO D'INSIEME	»	43
4. LE BUONE PRASSI: SCHEDE ANALITICHE	»	59
5. ALTRE ESPERIENZE	»	125
6. CONCLUSIONI	»	145
7. APPENDICE		
a. Tabella sintetica "chi è chi" (indirizzo, referente, sito ecc.)	»	147



CESTVS

TR

Della Collana "I Quaderni" del CESVOT sono pubblicati:

- 1 Lo stato di attuazione del D.M. 21/11/91 e successive modifiche**
Relazione assemblea del seminario
 - 2 Volontari e politiche sociali: La Legge regionale 72/97**
Atti del Convegno
 - 3 Gli strumenti della programmazione nella raccolta del sangue e del plasma**
Cristiana Guccinelli - Regina Podestà
 - 4 Terzo settore, Europa e nuova legislazione italiana sulle Onlus**
Cristiana Guccinelli - Regina Podestà
 - 5 Privacy e volontariato**
Regina Podestà
 - 6 La comunicazione per il volontariato**
Andrea Volterrani
 - 7 Identità e bisogni del volontariato in Toscana**
Andrea Salvini
 - 8 Le domande e i dubbi delle organizzazioni di volontariato**
Gisella Seghettini
 - 9 La popolazione anziana: servizi e bisogni - la realtà aretina**
Roberto Barbieri - Marco La Mastra
 - 10 Raccolta normativa commentata - Leggi fiscali e volontariato**
Stefano Raghianti
 - 11 Oltre il disagio - Identità territoriale e condizione giovanile in Valdera**
Giovanni Bechelloni - Felicità Gabellieri
 - 12 Dare credito all'economia sociale**
Strumenti del credito per i soggetti non profit
 - 13 Volontariato e Beni Culturali**
Atti Conferenza Regionale
 - 14 I centri di documentazione in area sociale, sanitaria e
sociosanitaria: storia, identità, caratteristiche,
prospettive di sviluppo**
-

- 15 L'uso responsabile del denaro**
Le organizzazioni pubbliche e private nella promozione dell'economia civile in toscana
- 16 Raccolta normativa commentata- Leggi fiscali e volontariato**
Stefano Raghianti
- 17 Le Domande e i Dubbi delle Organizzazioni di Volontariato**
Stefano Raghianti - Gisella Seghettini
- 18 Accessibilità dell'informazione**
Abbatere le barriere fisiche e virtuali nelle biblioteche e nei centri di documentazione
Francesca Giovagnoli
- 19 Servizi alla persona e volontariato nell'Europa sociale in costruzione**
Mauro Pellegrino
- 20 Le dichiarazioni fiscali degli Enti non Profit**
Stefano Raghianti
-

Progetto grafico **EMMECI** Pontedera
Stampa La Grafica Pisana, Bientina

