



**BILANCIO  
SOCIALE  
CESVOT  
2004**



**BILANCIO  
SOCIALE  
CESVOT  
2004**

Via De' Martelli, 8 - 50129 Firenze - Tel 055 271731 - Fax 055 214720 [info@cesvot.it](mailto:info@cesvot.it)

[www.cesvot.it](http://www.cesvot.it)



|  |             |            |
|--|-------------|------------|
| <b>Presentazione</b>   | pag.        | 3          |
| <b>Premessa metodologica del bilancio sociale</b>  | <b>pag.</b> | <b>5</b>   |
| <br>   |             |            |
| ■ <b>Sezione 1 - Che cosa è il CESVOT</b>  |             |            |
| <b>1.1 I centri di Servizio per il Volontariato</b>  | <b>pag.</b> | <b>11</b>  |
| <b>1.2 Il CESVOT</b>   | <b>pag.</b> | <b>13</b>  |
| 1.2.1 La storia  | pag.        | 13         |
| 1.2.2 Il contesto: il volontariato toscano oggi  | pag.        | 13         |
| 1.2.3 Le associazioni: presenza nel territorio e suddivisione per settore  | pag.        | 15         |
| 1.2.4 La mission e i principi fondamentali   | pag.        | 17         |
| 1.2.5 Il sistema delle relazioni: la mappa degli stakeholder   | pag.        | 18         |
| <b>1.3 Come funziona il CESVOT</b>   | <b>pag.</b> | <b>22</b>  |
| 1.3.1 Gli organi sociali e la struttura istituzionale  | pag.        | 22         |
| 1.3.2 Le Delegazioni territoriali  | pag.        | 24         |
| 1.3.3 La struttura operativa   | pag.        | 26         |
| 1.3.4 L'organigramma   | pag.        | 28         |
| <br>   |             |            |
| ■ <b>Sezione 2 - Le attività del CESVOT</b>  |             |            |
| <b>Presentazione</b>   | <b>pag.</b> | <b>33</b>  |
| <b>2.1 Formazione e progettazione</b>  | <b>pag.</b> | <b>34</b>  |
| 2.1.1 La formazione delle associazioni di volontariato   | pag.        | 34         |
| 2.1.2 La formazione diretta  | pag.        | 39         |
| 2.1.3 La progettazione di intervento sociale: il Bando "Percorsi di Innovazione"                                 | pag.        | 43         |
| <b>2.2 Comunicazione, Promozione e Ufficio stampa</b>  | <b>pag.</b> | <b>52</b>  |
| 2.2.1 L'informazione per le associazioni di volontariato   | pag.        | 53         |
| 2.2.2 L'Ufficio stampa   | pag.        | 57         |
| 2.2.3 Il sito Internet   | pag.        | 58         |
| 2.2.4 Comunicazione e promozione   | pag.        | 59         |
| <b>2.3 Ricerca</b>   | <b>pag.</b> | <b>65</b>  |
| 2.3.1 La ricerca "Le trasformazioni del volontariato in Toscana"   | pag.        | 65         |
| 2.3.2 Le ricerche in corso   | pag.        | 68         |
| 2.3.3 Le ricerche delle associazioni: il bando 2004  | pag.        | 70         |
| <b>2.4 Documentazione</b>  | <b>pag.</b> | <b>72</b>  |
| 2.4.1 La Rete dei centri di documentazione   | pag.        | 72         |
| <b>2.5 Consulenza</b>  | <b>pag.</b> | <b>74</b>  |
| 2.5.1 Le consulenze delle delegazioni territoriali   | pag.        | 74         |
| 2.5.2 Le consulenze effettuate per mezzo del Numero Verde  | pag.        | 75         |
| <b>2.6 Monitoraggio servizi e valutazione</b>  | <b>pag.</b> | <b>78</b>  |
| 2.6.1 Il sistema di monitoraggio   | pag.        | 78         |
| 2.6.2 La valutazione dei servizi   | pag.        | 80         |
| 2.6.3 Il bilancio sociale  | pag.        | 83         |
| <b>2.7 Organizzazione e Rapporti con le delegazioni</b>  | <b>pag.</b> | <b>85</b>  |
| 2.7.1 La gestione delle risorse umane  | pag.        | 85         |
| 2.7.2 Il coordinamento delle delegazioni territoriali  | pag.        | 86         |
| 2.7.3 La Commissione Revisione Utenti  | pag.        | 87         |
| <b>2.8 I progetti speciali del CESVOT</b>  | <b>pag.</b> | <b>88</b>  |
| 2.8.1 "Associazioni in Rete"- Progetto di informatizzazione delle associazioni di volontariato toscane           | pag.        | 88         |
| 2.8.2 "Liberi dai conti"- Sostegno alle associazioni nella tenuta della contabilità                              | pag.        | 90         |
| 2.8.3 "Sta arrivando il tuo fido"- Fondo di garanzia per l'accesso al credito delle associazioni di volontariato | pag.        | 92         |
| 2.8.4 Il progetto "Sportelli Scuola e Volontariato in Toscana"   | pag.        | 95         |
| <br>   |             |            |
| ■ <b>Sezione 3 - Il CESVOT nei territori</b>   |             |            |
| <b>Presentazione</b>   | <b>pag.</b> | <b>101</b> |
| <br>   |             |            |
| ■ <b>Sezione 4 - Le risorse del CESVOT</b>   |             |            |
| <b>Il Bilancio 2004</b>  | <b>pag.</b> | <b>117</b> |
| 4.1 Le entrate   | pag.        | 117        |
| 4.2 I costi  | pag.        | 119        |
| <br>   |             |            |
| ■ <b>Sezione 5 - Gli sviluppi futuri</b>   |             |            |
| <b>Gli sviluppi futuri</b>   | <b>pag.</b> | <b>125</b> |





## Presentazione

Care lettrici, cari lettori

questa terza edizione del bilancio sociale del CESVOT che ho il piacere di presentarVi nasce sotto il segno del coinvolgimento: nell'aprile di questo anno il CESVOT si è riunito per parlare del bilancio sociale del Centro Servizi. Due giorni di conferenze, dibattiti e gruppi di lavoro in cui più di 60 persone – membri dell'assemblea, rappresentanti delle associazioni regionali e locali, operatori del CESVOT, rappresentanti degli Enti Locali e del Comitato di Gestione - hanno discusso, scambiato opinioni, rafforzato legami parlando del Bilancio, della modalità con cui rappresentarlo, dell'importanza che assume per il nostro Centro.

Un tappa fondamentale che crediamo migliori ulteriormente il bilancio sociale, rendendolo un documento sempre più partecipato e dinamico.

Come negli scorsi anni, questo bilancio sarà un resoconto dell'attività svolta, nella quale indicheremo i progetti realizzati, le risorse a disposizione ma anche quelle che siamo riusciti ad attivare grazie ai nostri programmi.

Sarà anche una guida pratica ad una conoscenza dettagliata del CESVOT, della sua missione, della sua organizzazione, delle associazioni che lo compongono; una guida arricchita quest'anno da una sezione nella quale sono rappresentate le attività ed i progetti nelle delegazioni territoriali del CESVOT.

Vi invito pertanto alla lettura di questo bilancio sociale, nella speranza di aver soddisfatto quei criteri di chiarezza e trasparenza che consentono alle associazioni di volontariato, ai volontari, agli enti pubblici e alla cittadinanza in generale di valutare con occhio critico e attento il nostro operato.

Luciano Franchi

*Presidente del CESVOT*



## **Premessa metodologica**



## **Premessa metodologica del bilancio sociale CESVOT**

A cura di Maurizio Catalano - Associazione "Le Reti di Kilim" di Firenze

Il CESVOT è impegnato da tempo in un percorso di bilancio sociale, iniziato nel 2002 e giunto con l'anno 2005 alla sua terza edizione.

Per lo svolgimento del processo di autovalutazione e comunicazione sociale, nonché per la redazione del documento conclusivo, sia dal punto di vista della forma che del contenuto, sono stati utilizzati due dei modelli di riferimento generali, tra i più diffusi a livello nazionale ed internazionale, il GBS e l'AA1000. In attesa di un modello specificatamente dedicato ai Centri di Servizio per il Volontariato, si è fatto riferimento a questi standard, per la cui conoscenza e approfondimento rimandiamo ai siti

**[www.gruppobilanciosociale.org](http://www.gruppobilanciosociale.org)** e **[www.accountability.org.uk](http://www.accountability.org.uk)**.

Nel corso del lavoro di descrizione delle performance sociali del CESVOT e di rendicontazione del valore extraeconomico prodotto, numerosi sono stati i passi in avanti compiuti dalla prima all'ultima edizione. Il bilancio sociale rappresenta di per sé, infatti, uno strumento che orienta l'organizzazione ad un impegno costante verso la valutazione attenta e trasparente del proprio operato, specie da un punto di vista socio-ambientale, in un'ottica di miglioramento continuo.

Possiamo a questo proposito distinguere tre diversi fronti verso i quali si sono primariamente concentrati gli sforzi di crescita. Dal punto di vista della redazione del documento, si è cercato di rafforzare le connotazioni di comprensibilità, chiarezza ed intelligibilità, favorendo una fruizione sempre più facile ed immediata dello stesso. Si è cercato, inoltre, di rendere i contenuti di tale documento quanto più utili, completi e coerenti possibile. Sul piano del processo, invece, buona parte dell'attenzione è stata dedicata ad incrementare il coinvolgimento degli stakeholder (i "portatori d'interesse", ovvero tutti coloro che condividono uno scambio di varia natura con il Centro Servizi), sia da un punto di vista qualitativo che quantitativo. Si è progressivamente accresciuta la capacità di dare voce alle varie categorie di interlocutori, creando occasioni di confronto e dialogo e sviluppando, attraverso modalità partecipative, un percorso dinamico, organizzato intorno ad obiettivi chiari di miglioramento, con verifica e monitoraggio in itinere del loro effettivo



perseguimento.

Su questa linea, è stata scelta la “verifica partecipata” come strumento privilegiato di miglioramento continuo ovvero, come recita il Consiglio Nazionale dei Dottori Commercialisti nella raccomandazione n. 7 del 22/09/2004, uno dei “sistemi di verifica realizzati e costruiti all’interno dell’azienda con la partecipazione di stakeholder esterni, in grado di arricchire il processo delle esperienze e delle aspettative che vengono dall’esterno dell’azienda”.

La stesura finale del documento di questa terza edizione è stata in buona parte basata su quanto emerso, in termini di dati, osservazioni e suggerimenti, dal seminario “Il bilancio sociale CESVOT: analisi e prospettive”, tenutosi il 15 e il 16 aprile a Lido di Camaiore. L’evento, che ha rappresentato un momento di verifica condivisa, ha visto la presenza di 60 partecipanti, appartenenti alla struttura istituzionale ed operativa del CESVOT, ma anche rappresentanti di Enti locali, di associazioni di volontariato e del Comitato di Gestione. Durante le varie sessioni seminariali, sono stati svolti lavori di gruppo da cui sono emerse indicazioni preziose per l’arricchimento e l’approfondimento della definizione della mission organizzativa nonché per la rappresentazione del sistema delle relazioni (mappa degli stakeholder). Inoltre, sono state prodotte idee utili per conferire maggiore visibilità al lavoro delle singole delegazioni territoriali, accrescendone il senso d’identità e partecipazione.

**Di seguito, rappresentato graficamente, è illustrato il percorso complessivo di miglioramento del sistema di qualità sociale del CESVOT compiuto attraverso il percorso di bilancio sociale.**



**Il processo di miglioramento del bilancio sociale CESVOT in sintesi**

**BILANCIO SOCIALE ANNO 2004**

**Miglioramenti**

1. Approfondimento della missione e lavoro sugli stakeholder
2. Inserimento di indicatori di valutazione della formazione
3. Maggiore visibilità alle attività delle Delegazioni

**Obiettivi:**

1. Valutazione della qualità dei servizi erogati
2. Elaborazione di una carta servizi
3. Implementazione di un sistema stabile di verifica partecipata.

**Il processo...**

Realizzazione del seminario

**Il bilancio sociale del CESVOT: analisi e prospettive.**

Ai lavori di gruppo hanno partecipato 60 persone appartenenti alla struttura operativa e istituzionale

**BILANCIO SOCIALE ANNO 2003**

**Miglioramenti:**

1. Approvazione della missione da parte del consiglio direttivo
2. Miglioramento del documento sia in termini di contenuti che di forma, rendendolo più chiaro e comprensibile
3. Semplificazione della premessa metodologica

**Obiettivi:**

1. Valutazione della qualità dei servizi erogati
2. Valutazione della qualità della formazione erogata
3. Sviluppo di modalità e schemi utili alla rappresentazione dell'attività delle Delegazioni
4. Miglioramento del bilancio sociale in termini di documento e processo
5. Analisi delle relazioni CESVOT

**Il processo...**

**4 focus group**

nelle Delegazioni di Firenze, Massa-Carrara, Arezzo ed Empoli. Hanno partecipato oltre 20 persone rappresentati delle OO.VV.; delle istituzioni locali e della struttura operativa.

**BILANCIO SOCIALE ANNO 2002**

**Obiettivi:**

1. Realizzazione della dichiarazione di missione
2. Definizione di indicatori significativi relativi alla formazione
3. Miglioramento del bilancio sociale in termini di inclusività
4. Valutazione della qualità dei servizi erogati





# **Che cosa è il CESVOT**

**I Centri di Servizio per il Volontariato**

**Il CESVOT**

**Come funziona il CESVOT**







## 1.1 - I Centri di Servizio per il Volontariato

Nel 1991 viene promulgata la Legge quadro sul volontariato (Legge 266/91) che riconosce “il valore sociale e la funzione dell’attività di volontariato come espressione di partecipazione, solidarietà e pluralismo<sup>1</sup>”. Con questa Legge la Repubblica si impegna a promuovere lo sviluppo del volontariato, a salvaguardarne l’autonomia e a favorire l’apporto originale per il conseguimento delle finalità di carattere sociale, civile e culturale.

Nell’articolo 15, la legge configura gli strumenti operativi per il conseguimento di tali obiettivi, individuandoli in “centri di servizio a disposizione delle organizzazioni di volontariato, e da queste gestiti, con la funzione di sostenerne e qualificarne l’attività”.

Sulla base di questo articolo, ed in seguito a precisazioni normative<sup>2</sup>, a partire dal 1997 le associazioni di volontariato di tutta Italia si sono strutturate per creare, attivare e gestire i Centri di Servizio per il Volontariato (CSV).

Dapprima nati in regioni dove più forte era il radicamento associativo, i Centri di Servizio si sono gradualmente diffusi in tutta la penisola.

I Centri di Servizio operano a vari livelli territoriali - regionale, interprovinciale, provinciale e circondariale - e solo nel 2003 hanno fornito 98.837 prestazioni a favore del volontariato.

La cartina che segue segnala i 72 Centri di Servizio presenti nel 2004 in Italia: una realtà diffusa pressoché in tutte le regioni, a sostegno delle associazioni di volontariato<sup>3</sup>.

### Il finanziamento dei CSV

*I Centri di Servizio sono finanziati da fondi speciali regionali costituiti dal versamento di 1/15 dei proventi delle Fondazioni di origine bancaria. Per ogni fondo speciale regionale esiste un **Comitato di Gestione** con funzione di controllo dei fondi, composto da rappresentanti delle Fondazioni bancarie, del Volontariato, degli Enti Locali e del Ministero del Welfare.*

*I Comitati di Gestione emettono ogni due anni il bando per la costituzione dei Centri di Servizio, individuano il centro o i centri che gestiranno il fondo speciale, valutano ed approvano i piani di intervento dei centri e i loro bilanci.*



1. Articolo 1 della Legge 266/91 “Legge quadro sul volontariato”.

2. In particolare il Decreto Ministeriale 8 ottobre 1997.

3. *I Centri di servizio per il volontariato in Italia – Storia, attività, prospettive - IV Rapporto: Centri istituiti sino al 2004 - Attività 2003*

A cura del Gruppo ricerca di Csv.net (Coordinamento Nazionale dei Centri di Servizio per il Volontariato) e Cesiav (Centro studi e iniziative per l’associazionismo e il volontariato) - in collaborazione con ISTAT.



I CSV istituiti per competenza territoriale Anno 2004



Nel giugno 2003 i Centri di Servizio si sono costituiti nel **Coordinamento Nazionale dei Centri di servizio per il volontariato - CSV.net**.



Il CESVOT è il Centro Servizi per il Volontariato della regione Toscana.



## 1.2 - II CESVOT

### 1.2.1 - La storia

Il CESVOT - Centro Servizi Volontariato Toscana - è un'associazione di volontariato fondata sul principio della cittadinanza attiva e responsabile, attenta alla partecipazione ed aperta alla cultura della solidarietà. Il CESVOT opera dal 1997 secondo la normativa nazionale di riferimento ed attualmente è gestito da 23 associazioni di volontariato a valenza regionale. Offre servizi di formazione, consulenza e assistenza alla progettazione, e svolge attività di ricerca, documentazione, promozione ed informazione a favore delle oltre 2.500 associazioni di volontariato presenti nel territorio toscano. Il CESVOT è presente su tutto il territorio regionale con 11 Delegazioni territoriali.

### 1.2.2 Il contesto: il volontariato toscano oggi

La Toscana è una delle regioni all'avanguardia nel campo del volontariato: per numero, composizione, diffusione e capacità di intervento. Un fenomeno che abbraccia molti aspetti del vivere sociale, che attraversa le generazioni e svolge una fondamentale azione di coesione sociale e sviluppo comunitario<sup>4</sup>.



#### Chi sono le Associazioni socie del CESVOT?

**Le associazioni socie del CESVOT** operano a livello regionale e spesso raccolgono al loro interno una pluralità di associazioni minori secondo varie formule: federate, associate, aderenti, sezioni e così via.

**Al momento della costituzione le associazioni socie del CESVOT erano 11:**

ACLI Associazione Cristiana Lavoratori Italiani, AIDO Associazione Italiana Donatori Organi, ANPAS Associazione Nazionale Pubbliche Assistenze, ARCI Associazione Ricreativa Culturale Italiana, AUSER Associazione Autogestione dei Servizi per la Solidarietà, AVIS Associazione Volontari Italiani Sangue, AVO Associazione Volontari Ospedalieri, Confederazione Nazionale Misericordie d'Italia, CNV Centro Nazionale Volontariato, Coordinamento Regionale dei Gruppi di Auto Aiuto, Fratres Consiglio Regionale Toscano.

**Nel corso del tempo altre 12 associazioni sono divenute socie del CESVOT:**

AICS Associazione Italiana Cultura e Sport, AISM Associazione Italiana Sclerosi Multipla, ANTEA Associazione Nazionale Terza Età Attiva, CAVAT Coordinamento Associazioni Volontariato AIDS Toscana, CEART Coordinamento Enti Ausiliari Regione Toscana, CIF Centro Italiano Femminile, Cittadinanza Attiva, Comitato Regionale Toscano dei Gruppi Archeologici d'Italia, FIR CB SER Federazione Italiana Ricetrasmittenti, Federazione Movimenti per la Vita e Centri di Aiuto alla Vita, Federazione Volontari Beni Culturali, UISP Unione Italiana Sport per Tutti.

4. I dati e le informazioni del presente paragrafo sono ripresi dalla ricerca *Le trasformazioni del volontariato in Toscana - 2° rapporto di indagine* - A cura di Andrea Salvini e Dania Cordaz - Realizzata dal CESVOT in collaborazione con il Dipartimento di Scienze Sociali



### **Le associazioni: potenzialità e criticità**

Il volontariato toscano è diffuso e in buona salute, e cresce costantemente.

La maggioranza delle associazioni opera nell'ampio settore socio assistenziale, ma aumentano le organizzazioni che si occupano di tutela dei diritti del cittadino, di beni culturali e ambientali, di cooperazione internazionale; molte associazioni operano in campi diversi e sempre più specializzati, spesso con progetti innovativi e risorse adeguate.

Sono associazioni "solide" dal punto di vista strutturale, dotate di una crescente consapevolezza organizzativa interna e per la maggior parte – più dell' 85% - iscritte al Registro Regionale del Volontariato.

Organizzazioni in cui è forte l'attenzione alla formazione dei propri volontari, ma anche l'impegno alla programmazione strategica e l'utilizzo di forme di comunicazione pubblica, utilizzate addirittura dal 96% delle associazioni nel corso del 2004.

Un volontariato dinamico quindi, ma sul cui stato di salute ancora incide la dimensione organizzativa: le associazioni più grandi, che operano nei centri urbani, hanno bilanci più consistenti, strutturazione organizzativa e risorse umane più consolidate, con maggiori opportunità di crescita rispetto alle organizzazioni piccole e "periferiche" sul piano territoriale.



### **Il volontariato dei volontari**

La maggior parte dei volontari appartiene alla classe di età adulta, inserita nel mondo del lavoro, prevalentemente di genere maschile e con un titolo di istruzione medio-alto. Sta comunque aumentando significativamente la componente dei volontari compresa tra i 55 ed i 64 anni, mentre nelle età giovanili si nota una prevalenza delle donne rispetto ai maschi.

Un volontariato in crescita negli ultimi anni, dopo anni di stabilità - il 10,6 % dei Toscani svolge una attività gratuita per una associazione di volontariato – ma con significativi cambiamenti nella modalità di partecipazione, con maggiore discontinuità nella partecipazione ed una diffusione del fenomeno della "pluri appartenenza" a diverse organizzazioni.

Un volontariato "pragmatico", in cui gli aspetti etico-politici del volontariato sono posti in secondo piano rispetto a quelli legati alla "utilità sociale" del servizio, dove la solidarietà si traduce in interventi operativi piuttosto che nel valore testimoniale della propria attività.

### 1.2.3 Le associazioni: presenza nel territorio e suddivisione per settore

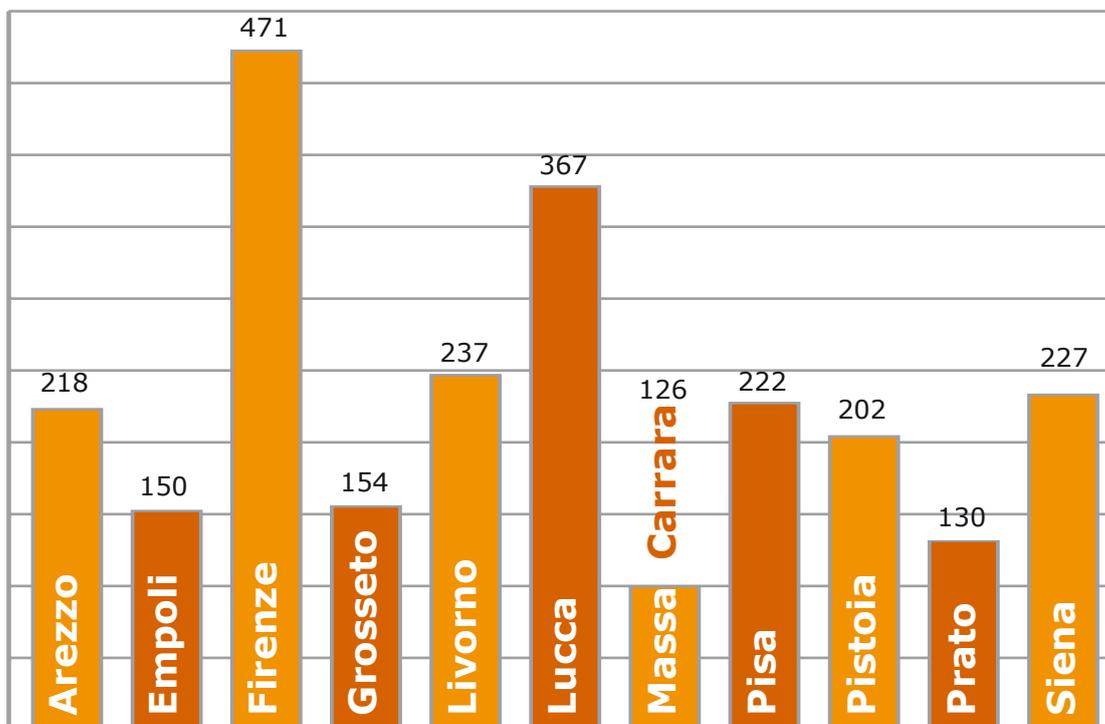
Secondo la banca dati del CESVOT sono presenti al 30 giugno 2005, **2504 associazioni di volontariato** configurabili come tali.

La cifra comprende le **2312** associazioni iscritte al Registro Regionale del Volontariato e quelle che, pur non essendo iscritte al Registro, hanno i requisiti previsti dalla legge per essere considerate a pieno titolo “associazioni di volontariato”.

Tutte le associazioni di volontariato censite come tali sono “aderenti” al CESVOT.

Nei grafici che seguono le associazioni sono suddivise secondo la delegazione territoriale di appartenenza e il settore prevalente di attività.

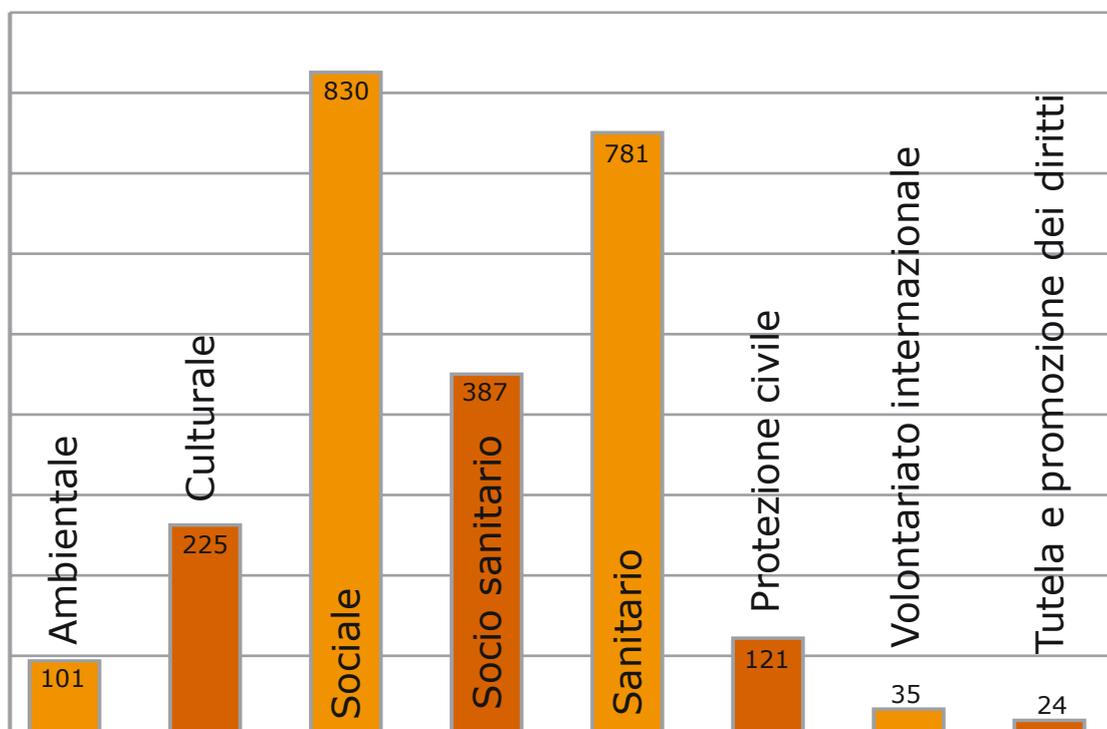
Le associazioni di volontariato suddivise per Delegazione territoriale\*



\* I dati sono aggiornati al 30 giugno 2005



Le associazioni di volontariato suddivise per settore prevalente di attività\*



\* I dati sono aggiornati al 30 giugno 2005

**Che differenza esiste tra associazioni socie ed associazioni aderenti?**



Sono **socie** del CESVOT le **associazioni di volontariato di rilevanza regionale** che fanno parte dell'Assemblea, organo sovrano del CESVOT.

Sono **aderenti** al CESVOT le **associazioni di volontariato locali**.

I rappresentanti delle associazioni aderenti compongono gli organi delle delegazioni territoriali: Assemblee, Comitati Direttivi, Commissioni di lavoro.

L'adesione avviene di diritto per le associazioni iscritte al Registro Regionale del Volontariato, dietro domanda per le associazioni di volontariato non iscritte al Registro.

Le associazioni aderenti al CESVOT coincidono con gli utenti dei servizi.



### 1.2.4 La mission e i principi fondamentali

Nel luglio del 2004 il Comitato Direttivo del CESVOT ha definito la mission del CESVOT:

Il CESVOT, si attiene ai principi fondamentali stabiliti nel DM 8/10/97 che determina la nascita dei Centri di Servizio in Italia. Lo scopo del CESVOT è pertanto quello di :

*“sostenere e qualificare l'attività di volontariato.  
A tal fine eroga le proprie prestazioni sotto forma di servizi  
a favore delle organizzazioni di volontariato  
iscritte e non iscritte nei registri regionali.” (art. 4 D.M 8 ottobre 1997)*

Il CESVOT, promosso, costituito e gestito dalle associazioni di volontariato della Toscana, interpreta la normativa nazionale nell'erogazione dei servizi secondo le proprie peculiarità, dando priorità:

- ❶ **al coinvolgimento** delle associazioni di volontariato nella gestione delle attività del Centro Servizi;
- ❷ **al sostegno alle associazioni medio piccole;**
- ❸ **al lavoro di rete** tra le associazioni e con il coinvolgimento dei diversi soggetti attivi nel territorio.

#### **Ne abbiamo parlato**

*Nel seminario tenutosi al Lido di Camaiore, il primo gruppo di lavoro, composto da 18 persone, ha discusso della mission del CESVOT, proponendo di approfondire le seguenti tematiche:*

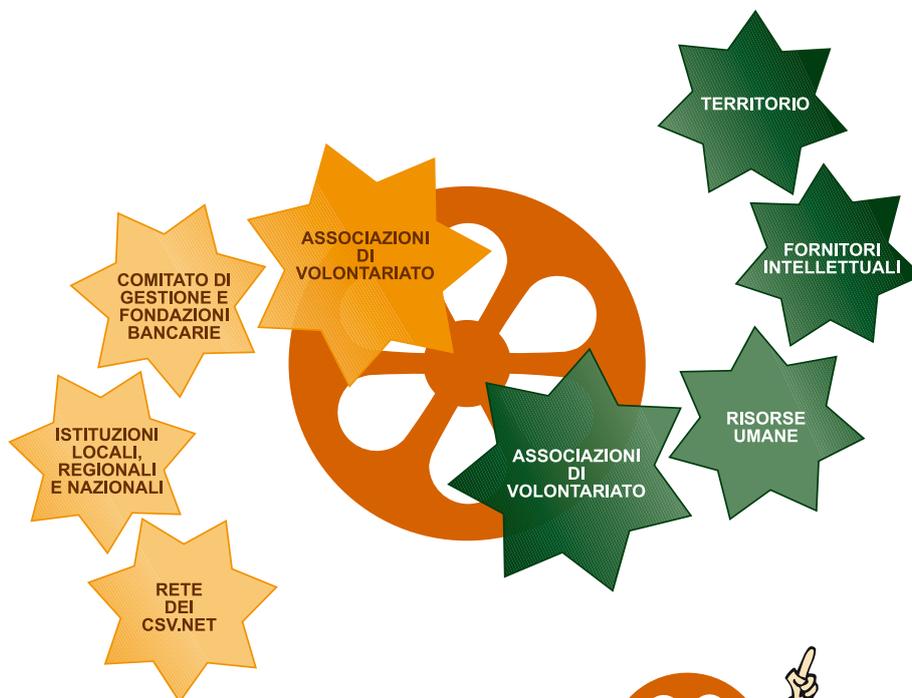
*Il **Coinvolgimento del Volontariato**, con attenzione alla promozione della partecipazione associativa ed alla qualificazione del volontariato come attore e non solo beneficiario delle attività del CESVOT*

*La **crescita del volontariato**, supportando la lettura, analisi ed elaborazione dei bisogni del territorio e la costruzione dei nuovi sistemi di welfare locale, ma anche valorizzando il patrimonio culturale e la memoria storica delle associazioni e promuovendone lo sviluppo culturale e professionale.*

*La **collaborazione fra associazioni di volontariato e gli attori del territorio**, favorendo lo sviluppo di sinergie con le altre organizzazioni del terzo settore e stimolando lo sviluppo del tessuto relazionale dei singoli individui e delle comunità (capitale sociale individuale e territoriale).*



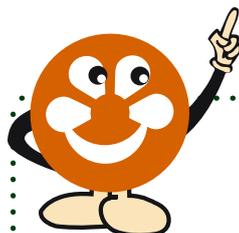
### 1.2.5 Il sistema delle relazioni: la mappa degli stakeholder



L'analisi degli stakeholder del CESVOT è stata effettuata dal secondo gruppo di lavoro del seminario di Lido di Camaiore, a cui hanno partecipato 15 persone.

Il gruppo ha dato una sua interpretazione degli stakeholder del CESVOT, definendoli sotto un duplice punto di vista:

-  soggetti che concorrono alla definizione della mission e degli obiettivi del Centro Servizi
-  soggetti che richiedono servizi e/o partecipano alla loro erogazione



#### Chi sono gli stakeholder?

*Il termine stakeholder deriva da stake = scommessa/interesse e da holder = detentore/portatore. Con questo termine si definiscono quei soggetti/gruppi che interagiscono con un'organizzazione, e il cui interesse legittimo, rivendicazione o diritto nei confronti delle politiche e dei sistemi organizzativi o gestionali contribuisce alla creazione di valore comune.*

#### A. SOGGETTI CHE CONCORRONO ALLA DEFINIZIONE DELLA MISSION E DEGLI OBIETTIVI DEL CESVOT

Sono i soggetti che esercitano sul CESVOT forme diverse di influenza, contribuendo a creare un sistema integrato di intervento.

**Associazioni di volontariato**

Si riferisce in particolar modo alle associazioni di volontariato regionali, socie del Centro Servizi. Sono le associazioni che hanno dato vita al CESVOT, verso le quali il Centro mantiene rapporti di sempre maggiore condivisione di obiettivi e percorsi.

Il coinvolgimento delle associazioni socie nella gestione avviene attraverso il meccanismo della “Governance allargata del sistema” caratterizzata dagli organi sociali del CESVOT e dalle delegazioni territoriali

**Comitato di Gestione e Fondazioni bancarie**

Il Comitato di Gestione ha la funzione di controllo sulle attività del CESVOT; istituito con DM 21/11/91 (poi modificato con il DM 8/10/97) è il soggetto destinato per legge ad erogare fondi ai Centri di Servizio.

E' composto da rappresentanti del Volontariato, della Regione Toscana, degli Enti Locali, del Ministero del Welfare e, maggioritariamente, dalle Fondazioni bancarie, che ai sensi dell'art. 15 della legge 266/91 versano 1/15 dei proventi al Fondo speciale della regione Toscana.

Il CESVOT è tenuto a presentare annualmente al Comitato di Gestione il bilancio preventivo e consuntivo, nonché il piano di attività annuale.

I rapporti tra il CESVOT ed il Comitato di Gestione sono di collaborazione nel comune obiettivo di promozione e sviluppo del volontariato; a tal fine, promuovono percorsi comuni di confronto studio oppure istituiscono commissioni congiunte come nel caso dell'analisi dei progetti presentati dalle associazioni di volontariato nell'ambito del Bando “Percorsi di innovazione”.

**Le Fondazioni bancarie che in base all'art. 15 della legge 266/91 contribuiscono al Fondo speciale della Regione Toscana**

*(elencate secondo l'entità del versamento):*

*Fondazione Monte dei Paschi di Siena, Ente Cassa Risparmio di Firenze, Fondazione Cassa Risparmio Pistoia e Pescia, Fondazione Cassa Risparmio di Lucca, Ente Cassa di Risparmio di Pisa, Fondazione Cassa Risparmio di San Miniato, Fondazione Cassa Risparmio di Volterra, Fondazione Banca del Monte di Lucca, Fondazione Cassa di Risparmi di Livorno, Fondazione Cassa di Risparmio di Prato, Fondazione Cassa di Risparmio di Carrara.*

**Istituzioni locali, regionali e nazionali**

Sono soggetti importanti nella rete di partenariato che sostiene i progetti del CESVOT, come sostenitori ma anche cofinanziatori dei progetti; il CESVOT si impegna a rafforzare la collaborazione con gli Enti Locali, e a promuovere e qualificare la partecipazione del volontariato nelle politiche sociali.

**Coordinamento Nazionale dei Centri di Servizio: CSV.net**

Nel corso degli anni i Centri di Servizio hanno sentito la necessità di unirsi e coordinarsi tra loro, mettendo in comune esperienze, professionalità, competenze, risorse.

A partire dal giugno 2003 si è costituito Coordinamento nazionale, che svolge un ruolo di rappresentanza dei Centri di Servizio in tutte le sedi istituzionali.

Il CESVOT dà la massima importanza al coordinamento dei Centri di Servizio, partecipando attivamente ai suoi lavori istituzionali e operativi e promuovendone tutte le attività.

Oltre allo scambio di esperienze e la definizione di percorsi comuni, il CESVOT svolge anche funzioni di tutoraggio e accompagnamento nei confronti dei centri di nuova costituzione. Il CESVOT esprime la vice presidenza vicaria del Coordinamento Nazionale dei Centri di Servizio.

**B. SOGGETTI CHE RICHIEDONO SERVIZI E/O PARTECIPANO ALLA LORO EROGAZIONE**

Sono gli stakeholder principali, fruitori o partner dei servizi, delle opportunità, delle forme di finanziamento che il CESVOT gestisce annualmente.

**Associazioni di volontariato**

Il CESVOT si rivolge alle associazioni ed ai loro volontari, che ne sono il maggior patrimonio. Promuovere, sostenere e qualificare le associazioni è la ragion d'essere del Centro e di tutti i servizi e le attività che mette in campo, e che il bilancio sociale ha il compito di rendicontare e illustrare.

**Risorse umane**

Lavorare in una azienda non profit comporta una condivisione della mission, degli obiet-



tivi e dei risultati del lavoro svolto a favore della comunità.

Il CESVOT valorizza il lavoro dei proprio operatori, offre percorsi formativi di crescita professionale, ritiene fondamentale una corretta gestione dei rapporti di lavoro e la costruzione di garanzie normative indispensabili per i lavoratori atipici.



### **Fornitori intellettuali**

Sono i consulenti e i professionisti che operano ed hanno operato per il Centro Servizi. Le professionalità di cui si avvale il CESVOT sono elevate e specifiche, in quanto i servizi erogati dal CESVOT richiedono una profonda conoscenza della realtà del volontariato. E' quindi un patrimonio di intelligenze e conoscenze che il CESVOT valorizza e da cui è valorizzato.



### **Territorio**

Destinatario ultimo dei servizi del CESVOT, al suo interno si identificano più utenti: i destinatari diretti dei servizi e dei progetti delle associazioni di volontariato, e quelli indiretti, la comunità locale in senso allargato. Per verificare l'impatto sociale dei progetti sostenuti dal CESVOT sul territorio, sono allo studio modelli di valutazione.



## 1.3 - Come funziona il CESVOT

Il CESVOT – in quanto associazione di volontariato - svolge la sua attività sia attraverso una struttura istituzionale formata da volontari sia attraverso una struttura operativa formata da dipendenti e collaboratori retribuiti.

### 1.3.1 Gli organi sociali e la struttura istituzionale

La Presidenza, l'Assemblea e il Comitato Direttivo sono gli organi sociali preposti allo svolgimento dell'attività istituzionale del CESVOT.

Tali organi sono composti dai volontari delle associazioni; le cariche, come in tutte le associazioni di volontariato, sono elettive e gratuite, secondo quanto previsto dalla Legge 266/91.

Il lavoro degli organi sociali è integrato da quello delle Commissioni, costituite dai rappresentanti delle associazioni, da esperti di settore e sovente anche da rappresentanti del Comitato di Gestione e da rappresentanti degli Enti Locali.

Di seguito sono elencati, con le rispettive funzioni, gli organi sociali e le Commissioni che si riuniscono presso la sede regionale del CESVOT, a Firenze in via de' Martelli n. 8.

#### Gli Organi Sociali



##### **L'Assemblea**

L'Assemblea, costituita dalle 23 associazioni socie, è l'organo sovrano del CESVOT. L'Assemblea stabilisce la missione del CESVOT e gli orientamenti strategici cui devono sottostare tutti gli organismi inferiori, sia politici che operativi.

Fanno parte dell'Assemblea anche gli 11 presidenti delle delegazioni territoriali, un membro del Comitato di Gestione e un rappresentante degli Enti Locali toscani (con voto consultivo).

Nel corso del 2004 l'Assemblea si è riunita 2 volte.



##### **Il Comitato Direttivo**

Il Comitato Direttivo è l'organo di gestione del CESVOT e viene eletto dall'Assemblea tra i

suoi componenti.

Il Comitato è composto da 11 membri e ne fanno parte per statuto un rappresentante del Comitato di Gestione e un rappresentante delle delegazioni territoriali; vi partecipano senza diritto di voto il Presidente del Collegio dei Sindaci Revisori ed il Direttore.

Nel corso del 2004 il Comitato si è riunito 18 volte.



### **La Presidenza**

La Presidenza è composta dal Presidente del CESVOT e da due Vice presidenti, di cui uno vicario.

Il Presidente è il legale rappresentante del CESVOT ed è la massima responsabilità sia politica che operativa del Centro Servizi. In quanto tale, risponde delle azioni del Centro Servizi in sede civile e penale, nella misura prevista dalla legislazione vigente.

Il Presidente ed i Vice presidenti sono eletti dall'Assemblea, al pari del Comitato Direttivo, di cui sono membri. Il Presidente del CESVOT è Luciano Franchi.



### **Il Collegio dei Sindaci Revisori**

E' l'organo di controllo amministrativo del CESVOT. Esprime pareri di legittimità in atti di natura amministrativa e patrimoniale, controlla l'andamento amministrativo del CESVOT, la regolare tenuta della contabilità, la corrispondenza dei bilanci alle scritture.

Presenta ogni anno all'Assemblea una relazione scritta allegata al bilancio consuntivo.

È formato da tre componenti effettivi e da due supplenti.



### **Collegio dei garanti**

E' l'organo di garanzia statutaria, regolamentare e di giurisdizione interna. Interpreta le norme statutarie e regolamentari e dà pareri sulla loro corretta applicazione; dirime le controversie insorte tra soci, tra questi e gli organismi dirigenti e fra organi sociali.

E' formato da tre componenti effettivi e da due supplenti e rimane in carica tre anni; i membri effettivi eleggono al loro interno il Presidente.



### Le Commissioni



#### **La Commissione Progetti Regionale - CPR**

Valuta i progetti di formazione delle associazioni di volontariato regionali, presentati in base al relativo Bando; supervisiona i lavori delle Commissioni Progetti che nelle delegazioni istruiscono i progetti delle associazioni locali.

E' una commissione formata da 7 componenti, a cui partecipano 4 membri del Comitato Direttivo, un presidente di una delegazione territoriale, un rappresentante degli Enti Locali, un esperto esterno. Alla fine dei suoi lavori la Commissione formula proposte motivate al Comitato Direttivo per il finanziamento dei progetti che ha ritenuto validi. La commissione si è riunita 7 volte.



#### **La Commissione Percorsi di Innovazione**

Valuta i progetti di intervento sociale presentati dalle associazioni di volontariato in base al relativo Bando. E' una commissione mista, formata da 9 componenti, a cui partecipano due membri del Comitato Direttivo, tre rappresentanti del Comitato di Gestione, un rappresentante degli Enti Locali, un rappresentante della Regione Toscana, due esperti esterni. Alla fine dei suoi lavori la Commissione formula proposte motivate al Comitato Direttivo per il finanziamento dei progetti che ha ritenuto validi.

La Commissione si è riunita 14 volte.



#### **La Commissione Revisione Utenti**

Ha il compito di verificare la presenza dei requisiti previsti dalla Legge 266/91 rispetto alle associazioni utenti, in modo da garantire che i servizi erogati dal CESVOT siano rivolti esclusivamente ad associazioni di volontariato. Composta da due membri del Comitato Direttivo e da uno dell'Assemblea, nel corso del 2004 si è riunita 6 volte.

### 1.3.2 Le Delegazioni territoriali

Il CESVOT è presente sul territorio con dieci Delegazioni provinciali ed una circondariale.

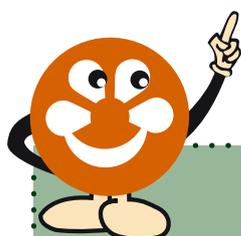
La Delegazione è una struttura decentrata del Centro Servizi che ha lo scopo di favorire la

massima partecipazione delle associazioni di volontariato locali alle attività del programma annuale del CESVOT, contribuendo alla definizione degli indirizzi, degli obiettivi e delle modalità di attuazione.

La partecipazione delle associazioni di volontariato si realizza attraverso gli organi rappresentativi della Delegazione:

- — — — ■ ASSEMBLEA
- — — — ■ COMITATO DIRETTIVO
- — — — ■ PRESIDENZA

Nelle Delegazioni sono presenti le “Commissioni Progetti Delegazionali” con il compito di istruire i progetti di formazione delle associazioni di volontariato della Delegazione, presentati in base al relativo Bando. All’interno del Comitato Direttivo del CESVOT è presente un rappresentante delle 11 Delegazioni territoriali.



**Come si quantifica il lavoro volontario?**

*Il volontariato è l’elemento fondamentale che caratterizza il CESVOT. Le associazioni socie ed aderenti svolgono un lavoro volontario in linea con gli obiettivi del CESVOT, presenziando alle Assemblee, ai Comitati Direttivi, alle Commissioni di lavoro e partecipando a riunioni formali ed informali.*

*Il prospetto che segue riassume a grandi linee le ore di volontariato che caratterizzano le attività del CESVOT. I dati indicati nella tabella sottostante sono calcolati per difetto, in considerazione del fatto che sussiste una ampia fascia di attività volontaria del Centro a prevalente carattere informale.*

| Sedi CESVOT    | Ore di volontariato |
|----------------|---------------------|
| Sede regionale | 1.664               |
| 11 Delegazioni | 2.607               |
| <b>Totale</b>  | <b>4.271</b>        |



### 1.3.3 La struttura operativa

La struttura operativa del CESVOT applica le deliberazioni del Comitato Direttivo e ne rappresenta pertanto lo strumento esecutivo.

Nel progetto per la gestione del Centro Servizi sono state individuate unità operative che si occupano di aree specifiche, definite settori.

I settori, presenti nella sede regionale, sono i seguenti:

1. FORMAZIONE E PROGETTAZIONE
2. COMUNICAZIONE, PROMOZIONE E UFFICIO STAMPA
3. ORGANIZZAZIONE E RAPPORTI CON LE DELEGAZIONI
4. MONITORAGGIO SERVIZI E VALUTAZIONE

I settori sono affiancati da due uffici: la Ragioneria e la Segreteria.

Ogni settore è gestito da un Responsabile, che coordina il personale dipendente ed i collaboratori assegnati alla sua unità operativa.

Gli uffici e le unità operative sono situati presso la sede regionale del CESVOT, a Firenze in Via de' Martelli 8.

Nelle 11 delegazioni operano i Segretari di Delegazione, che svolgono un ruolo di assistenza di base di carattere intersettoriale nei confronti delle associazioni di volontariato locali e curano l'erogazione dei servizi nel loro territorio di riferimento.

I Segretari di Delegazione sono coordinati dal Responsabile del settore Organizzazione e Rapporti con le delegazioni.

I Responsabili di settore hanno il compito di coordinare i Segretari delle Delegazioni ogni qual volta siano parte di un procedimento di competenza del settore.

La struttura operativa è coordinata dal Direttore, coadiuvato nelle sue attività da consulenti che hanno competenze in aree specifiche: sicurezza sul lavoro ai sensi della legge 626/94, documentazione, consulenza alle associazioni di volontariato, ricerca.

| Operatori CESVOT: suddivisione per tipo di contratto, età, sesso e titolo di studio |            |               |
|---|------------|---------------|
|   | DIPENDENTI | COLLABORATORI |
| <b>RUOLO</b>  |            |               |
| Direttore   |            | 1             |
| Tesoriere   |            | 1             |
| Responsabili settore  |            | 4             |
| Collaboratori settore   |            | 4             |
| Amministrativi  | 8          |               |
| Segretari di Delegazione  |            | 11            |
| <b>TOTALI</b>   | <b>8</b>   | <b>21</b>     |
| <b>ETÀ</b>  |            |               |
| Da 20 a 30  | 2          | 1             |
| Da 30 a 40  | 4          | 8             |
| Da 40 a 50  | 2          | 11            |
| Da 50 a 60  |            |               |
| Oltre 60  |            | 1             |
| <b>TOTALI</b>   | <b>8</b>   | <b>21</b>     |
| <b>SESSO</b>  |            |               |
| Femmina   | 8          | 10            |
| Maschio   |            | 11            |
| <b>TOTALI</b>   | <b>8</b>   | <b>21</b>     |
| <b>TITOLO DI STUDIO</b>   |            |               |
| Laurea  |            | 16            |
| Diploma   | 8          | 5             |
| <b>TOTALI</b>   | <b>8</b>   | <b>21</b>     |

Il CESVOT cura la formazione e l'aggiornamento degli operatori, che ritiene requisito fondamentale per l'efficacia degli interventi e per migliorare la soddisfazione degli utenti. Annualmente viene stabilito un piano di formazione interna nel quale sono indicate le attività formative necessarie per ogni operatore. Le attività formative possono essere erogate direttamente dal CESVOT oppure da enti esterni<sup>5</sup>.

5. Nel paragrafo "Organizzazione e Rapporti con le delegazioni" è riportato il "Piano e Registro della formazione" del 2004



**Identikit dell'operatore CESVOT**

Sono 29 le persone che lavorano continuativamente al CESVOT, 8 dipendenti e 21 collaboratori a progetto. Il sesso femminile è prevalente – 18 persone su 29. Alta la scolarizzazione, con 16 laureati e 13 diplomati. Più della metà degli operatori ha meno di 40 anni.

**1.3.4 L'Organigramma**

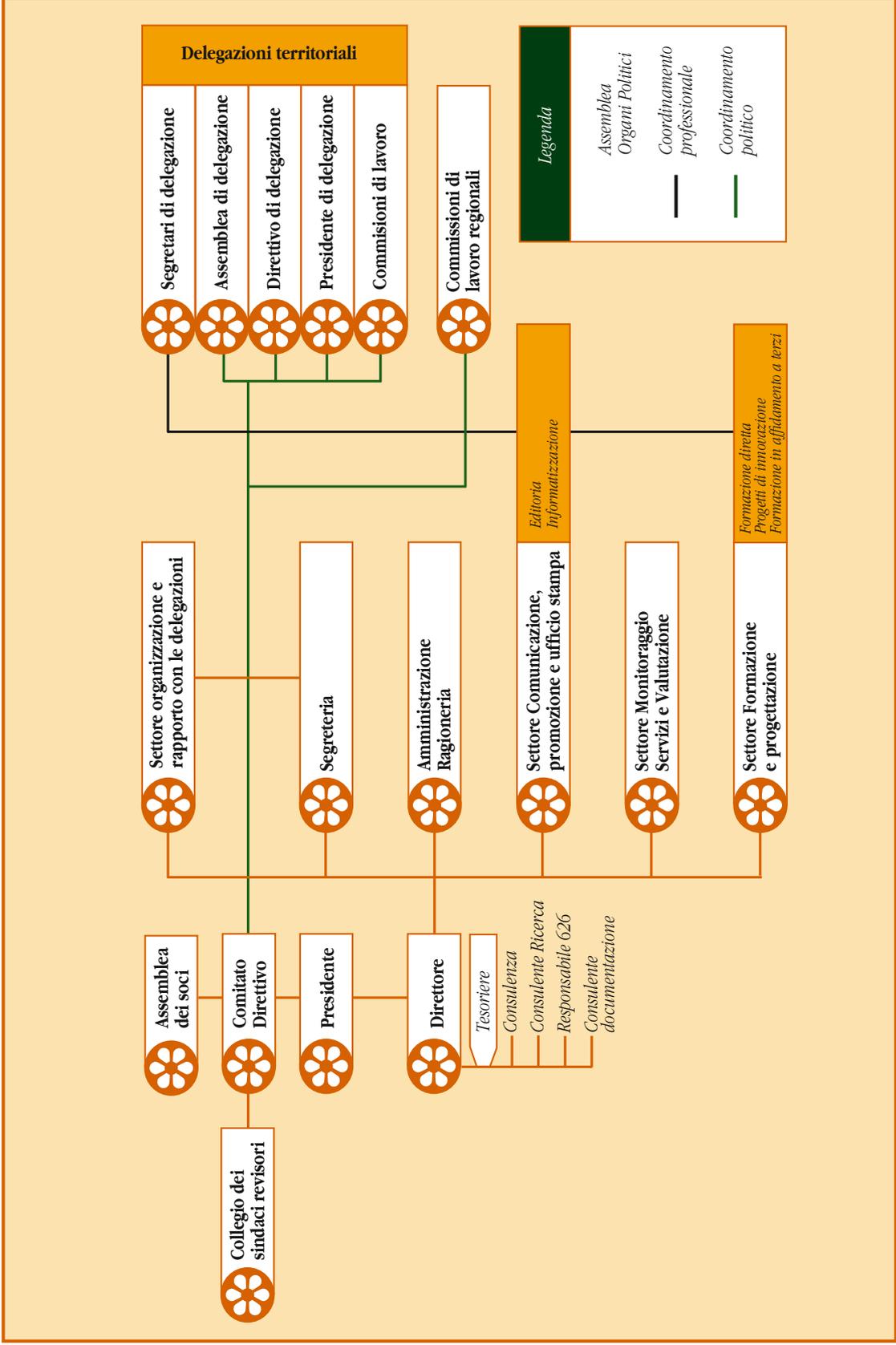
Nei prospetti che seguono è indicato l'organigramma del CESVOT, che rappresenta in sintesi l'organizzazione del Centro Servizi sia dal punto di vista istituzionale che da quello operativo.

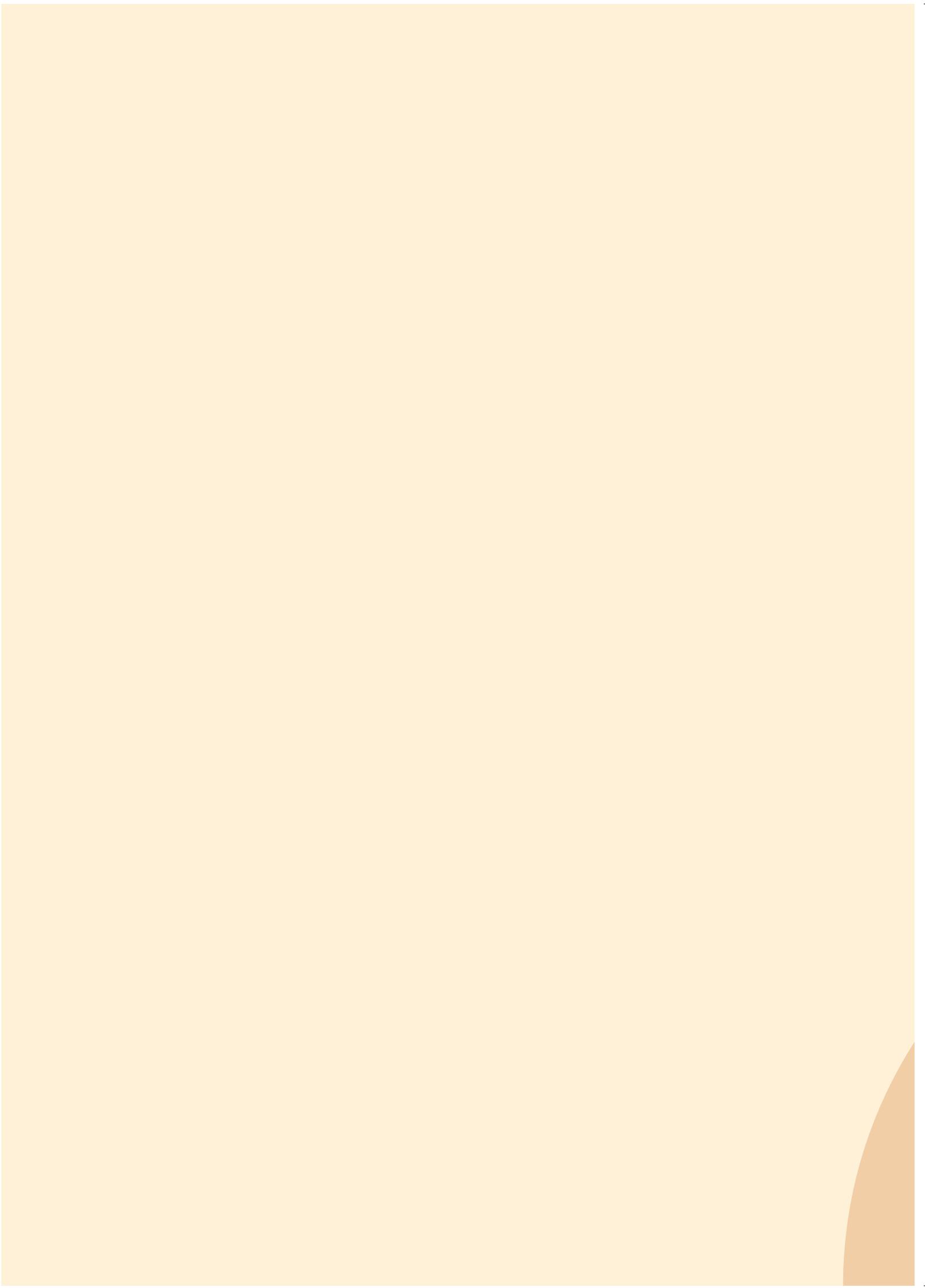
**COMITATO DIRETTIVO**

|                      |  |
|----------------------|--|
| Luciano Franchi      | <i>AVIS Regionale - Presidente</i>                                 |
| Vareno Cucini        | <i>ANPAS Regionale - Vicepresidente vicario</i>                    |
| Maria Eletta Martini | <i>Centro Nazionale Volontariato - Vicepresidente</i>              |
| Anacleto Banchetti   | <i>ACLI Regionale</i>  |
| Giovanni Bruschi     | <i>Rappresentante Delegazioni</i>                                  |
| Sergio Coppola       | <i>ARCI Regionale</i>  |
| Gianfranco Di Grazia | <i>Fratres Regionale</i>   |
| Alessandro Masi      | <i>Comitato di Gestione</i>  |
| Silvio Tardelli      | <i>AIDO Regionale</i>  |
| Verter Tursi         | <i>UIISP Solidarietà Regionale</i>                                 |
| Massimo Martini      | <i>Comitato di Gestione - Presidente Collegio Sindaci Revisori</i> |

**DIREZIONE REGIONALE**

|                      |   |
|----------------------|---|
| Paolo Balli          | <i>Direttore</i>  |
| Riccardo Andreini    | <i>Settore Formazione e Progettazione</i>                   |
| Cristiana Guccinelli | <i>Settore Comunicazione Promozione e Ufficio stampa</i>    |
| Rita Migliarini      | <i>Settore Organizzazione e Rapporti con le delegazioni</i> |
| Enzo Morricone       | <i>Settore Monitoraggio servizi e Valutazione</i>           |
| Pasqualino Fenili    | <i>Tesoriere</i>  |







## **Le attività del CESVOT**

- **Formazione e progettazione**
- **Comunicazione, promozione e ufficio stampa**
- **Ricerca**
- **Documentazione**
- **Consulenza**
- **L'assistenza di base tramite le delegazioni territoriali**
- **Monitoraggio servizi e valutazione**
- **I progetti speciali del CESVOT**



## Le attività del CESVOT

**sezione 2**



## Presentazione

### Il processo di programmazione delle attività e dei servizi

Alla base delle attività e dei servizi del CESVOT c'è un processo di programmazione che si dispiega nell'arco di un biennio, e che comprende:

- 1) la definizione del "Progetto di intervento". E' la programmazione nella quale sono individuate le linee guida del CESVOT per ogni biennio, in coerenza con lo stanziamento disponibile nel fondo speciale regionale della Toscana. Il progetto, approvato dal Comitato Direttivo e dall'Assemblea, è presentato al Comitato di Gestione per la ratifica finale
- 2) la definizione del "Piano settori di attività", che è la progettazione di dettaglio, su base annua, del progetto di intervento. E' approvato dal Comitato Direttivo.

Le fasi della programmazione prendono in considerazione:

- LE RISORSE A DISPOSIZIONE NELL'ARCO DEL BIENNIO A VENIRE
- LE INDICAZIONI DELLE ASSOCIAZIONI SOCIE E DEI MEMBRI DEL COMITATO DIRETTIVO
- I RISULTATI DELLE PRECEDENTI ATTIVITÀ, SIA DAL PUNTO DI VISTA QUANTITATIVO CHE QUALITATIVO
- LE PROPOSTE E LE RIFLESSIONI PROVENIENTI DALLE ASSOCIAZIONI DI VOLONTARIATO, ANCHE PER MEZZO DI INCONTRI IN TUTTE LE SEDI DEL CESVOT
- ANALISI E VALUTAZIONI DEI RESPONSABILI DI SETTORE PER LE AREE DI LORO COMPETENZA
- RISULTATI E INDICAZIONI PROVENIENTI DA RICERCHE SUL VOLONTARIATO TOSCANO

Il "Progetto di intervento" ed il "Piano settori di attività" sono illustrati alle associazioni attraverso incontri di presentazione che si tengono in tutte le delegazioni territoriali e nella sede regionale.

### I servizi del CESVOT: un quadro di sintesi

Il Piano settori di attività, che rappresenta la progettazione di dettaglio annuale, è il documento che definisce ogni singola attività del CESVOT, indicandone i risultati attesi, i tempi di realizzazione, le risorse umane e materiali assegnate nonché il budget assegnato.

Nel documento le attività sono collegate ai settori funzionali del CESVOT, che sono i seguenti:

- FORMAZIONE E PROGETTAZIONE
- COMUNICAZIONE PROMOZIONE E UFFICIO STAMPA
- RICERCA
- DOCUMENTAZIONE
- CONSULENZA
- MONITORAGGIO SERVIZI E VALUTAZIONE
- ORGANIZZAZIONE E RAPPORTI CON LE DELEGAZIONI

Il "Piano settori di attività" 2004, così come quello dello scorso anno, ha definito, oltre ai settori sopra indicati, una serie integrativa di attività, raggruppati sotto la definizione di "progetti speciali", per mezzo dei quali il CESVOT ha avviato nuovi e sperimentali servizi per le associazioni di volontariato.



#### Il piano della qualità

*Nel corso del 2004 il CESVOT ha integrato la sua programmazione con un ulteriore documento: il piano della qualità (PdQ), costruito ai sensi della normativa **UNI EN ISO 9001:2000**.*

*Il documento definisce una serie di obiettivi della qualità definiti annualmente nell'ambito dei seguenti processi: formazione, informazione, gestione delle risorse umane.*



## 2.1 - Formazione e progettazione

### Premessa

C'è una crescente consapevolezza nelle associazioni della importanza della formazione: un buon investimento che si orienta verso tematiche che non riguardano il semplice aggiornamento, ma anche temi e strategie relativamente nuove, come la progettazione, la comunicazione interna ed esterna, la gestione delle risorse umane, delle relazioni interne e dei conflitti. Questa consapevolezza viene favorita dal CESVOT, la cui attività, come indica anche la ricerca "Le trasformazioni del volontariato in Toscana" ha contribuito a raddoppiare il numero delle organizzazioni coinvolte in attività di formazione: ben il 69% dei corsi di formazione a cui hanno partecipato le organizzazioni di volontariato sono stati organizzati con il sostegno del CESVOT. Le attività formative del CESVOT si dividono in due aree: la formazione delle associazioni di volontariato e la formazione direttamente gestita dal CESVOT.

### 2.1.1 La formazione delle associazioni di volontariato

Sono progetti di formazione direttamente ideati, progettati e gestiti dalle associazioni di volontariato, grazie alla seguente procedura:

1. Il CESVOT emana annualmente un bando per la "presentazione dei progetti di formazione per il volontariato";
2. le associazioni presentano progetti di formazione secondo le modalità previste nel Bando;
3. le Commissioni Progetti istruiscono i progetti, assegnando loro un punteggio e redigendo una graduatoria a scorrimento, che viene infine approvata dal Comitato Direttivo;
4. le associazioni i cui progetti sono stati approvati e finanziati organizzano il corso di formazione sotto la supervisione del Centro Servizi.

#### **Un bando partecipato**

*Attraverso l'organizzazione di un incontro di studio aperto a tutti i membri dell'Assemblea, ai Presidenti, ai Segretari di delegazione e agli esperti esterni, tutti hanno la possibilità di confrontarsi con le osservazioni e le proposte di modifica raccolte nel corso dell'anno. Al termine del percorso il Settore formazione elabora una proposta di Bando che viene approvata dal Comitato Direttivo.*

**Perché affidare direttamente alle associazioni i progetti di formazione?**

Perché risponde al meglio alle esigenze delle associazioni, che **individuano direttamente i loro bisogni formativi**.

Perché **stimola le associazioni a progettare** un percorso formativo.

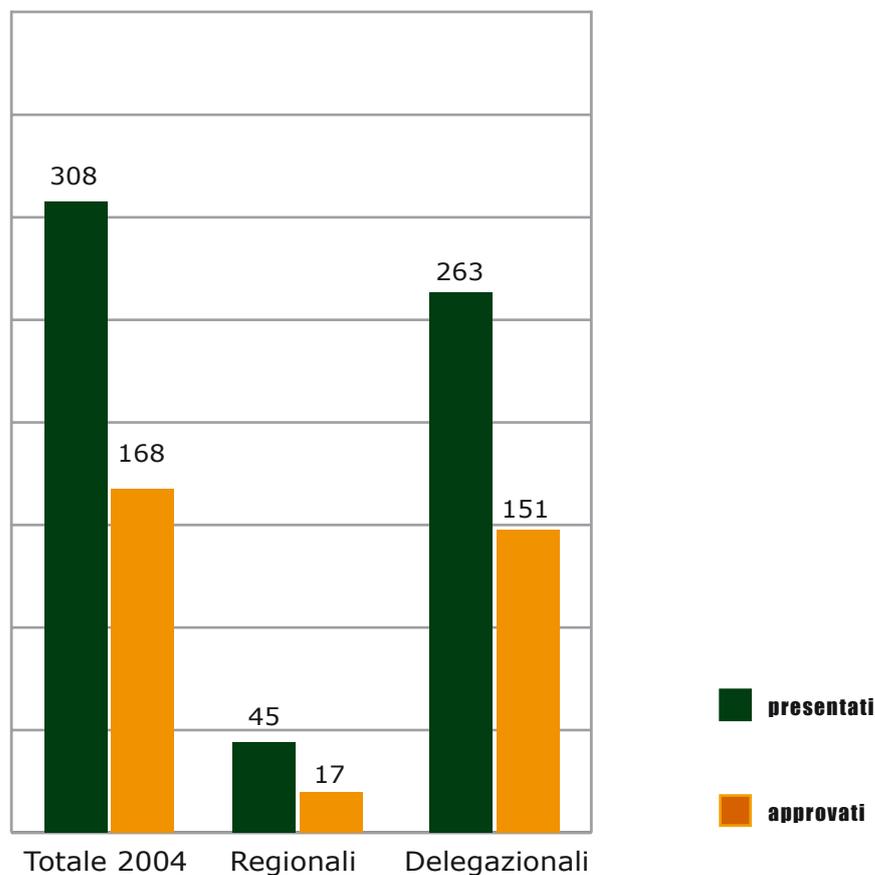
Perché **rafforza le loro capacità gestionali ed organizzative**.

Perché **garantisce un percorso integrato di sviluppo e qualificazione** dell'associazione di volontariato.

Perché **sviluppa le reti e le relazioni con gli altri soggetti del territorio**.

*Il finanziamento dei progetti delle associazioni di volontariato nel 2004*

|                               | Progetti delegazionali | Progetti regionali | Totale |
|-------------------------------|------------------------|--------------------|--------|
| Progetti presentati           | 263                    | 45                 | 308    |
| Progetti approvati dal CESVOT | 151                    | 17                 | 168    |
| Percentuale di approvazione   | 57%                    | 37%                | 54%    |





IL TOTALE DEL FINANZIAMENTO PER I 168 PROGETTI AMMONTA AD € 1.225.530,11.

**Qual è la differenza tra i progetti di tipo delegazionale e regionale?**



*I progetti di tipo delegazionale sono presentati dalle associazioni aderenti alla delegazione territoriale di riferimento, e non superano l'ambito operativo della delegazione stessa.*

*Sono analizzati dalle Commissioni Progetti Delegazionali (CPD).*

*I progetti di tipo regionale sono presentati da una associazione di livello regionale ed hanno una valenza regionale o coinvolgono almeno tre Delegazioni territoriali. Questi progetti sono analizzati dalla Commissione Progetti Regionale (CPR), che ha anche il compito di supervisionare i lavori delle Commissioni Progetti Delegazionali.*

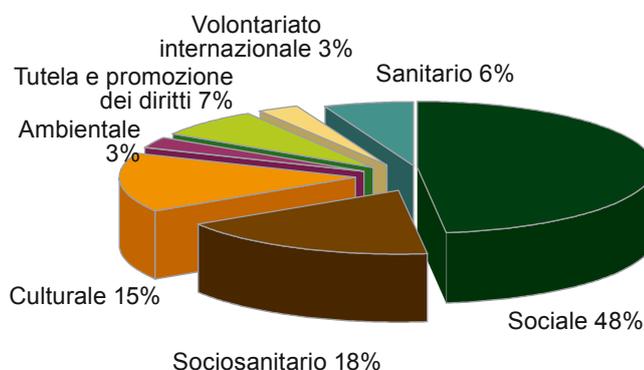
*Al termine dei lavori delle Commissioni sono redatte delle graduatorie, che sono approvate dal Comitato Direttivo.*

La distribuzione dei progetti finanziati per settore di intervento

I 168 progetti approvati dal Comitato Direttivo si suddividono per settore di intervento. La suddivisione in settori, concordata con la Regione Toscana, nasce dall'analisi delle attività del volontariato toscano.

SUDDIVISIONE PROGETTI PER SETTORE DI INTERVENTO

| SUDDIVISIONE PER SETTORI        |            |
|---------------------------------|------------|
| Sanitario                       | 10         |
| Sociale                         | 80         |
| Socio sanitario                 | 30         |
| Culturale                       | 26         |
| Ambientale                      | 5          |
| Tutela e promozione dei diritti | 12         |
| Volontariato internazionale     | 5          |
| <b>Totale</b>                   | <b>168</b> |





Rispetto ai 175 progetti finanziati lo scorso anno la suddivisione in settori è sostanzialmente confermata per i settori trainanti: sociale e socio sanitario, che assorbono più della metà dei progetti – 66% (il 68% lo scorso anno).

Da segnalare invece l'aumento dei progetti del settore Tutela e promozione dei diritti: 12 nel 2004, pari al 7% del complessivo, mentre lo scorso anno non era stato finanziato nessun progetto.

### L'andamento dei progetti del 2004

Dei 168 progetti finanziati, abbiamo il seguente andamento:

| PROGETTI | ANDAMENTO   |
|----------|---|
| 65       | <i>Terminati e rendicontati. L'associazione ha presentato il rendiconto e il finanziamento è stato completamente liquidato.</i>                                     |
| 79       | <i>Terminati ma non rendicontati. L'associazione ha terminato il corso ma il progetto non è stato liquidato a causa della rendicontazione ancora da completare.</i> |
| 4        | <i>In corso.<br/>Il progetto è tuttora in corso.</i>  |
| 16       | <i>Non ancora in corso.</i>   |
| 4        | <i>Ritirati dall'associazione.</i>  |

L'85% dei progetti sono comunque terminati, indicando una buona capacità delle associazioni di portare a conclusione il percorso formativo proposto.

Di questi, in 85 casi, abbiamo a disposizione la valutazione, basata su questionari somministrati finora a 1388 corsisti.

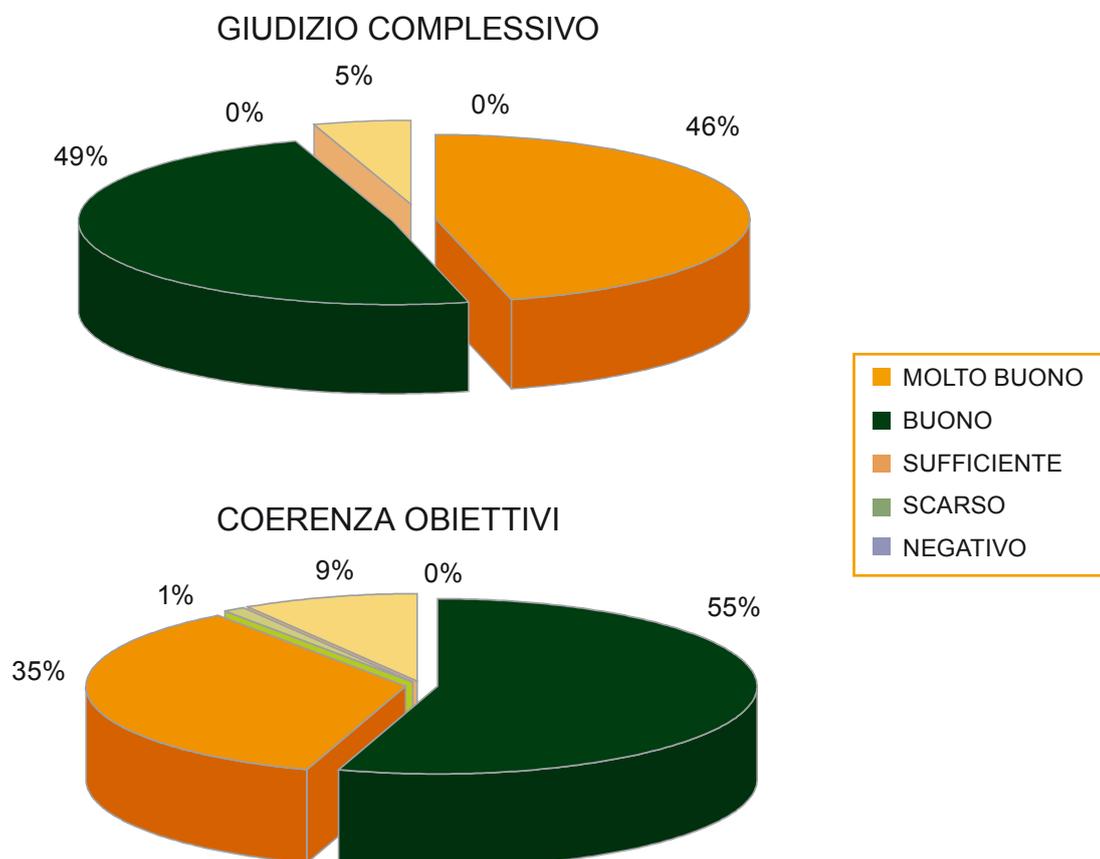
Le valutazioni sono state definite sulla base dei seguenti parametri:

Negativo      Scarso      Sufficiente      Buono      Molto buono

Nel grafici che seguono indichiamo le valutazioni su due parametri fondamentali: il giudizio complessivo del corso e la coerenza del corso stesso con gli obiettivi formativi dichiarati.



La valutazione dei docenti è stata invece effettuata sulla base di tre parametri distinti : competenza, comunicativa e capacità di gestire il gruppo.



La votazione variava da un minimo di 1 ad un massimo di 5. La media voto complessiva, comprendente i 361 docenti valutati, è di 4,4.

Come si può notare, i risultati sono ampiamente positivi, anche oltre le nostre stesse previsioni. Indubbiamente, la modalità di affidare i corsi di formazione direttamente alle associazioni di volontariato si conferma come una scelta che incontra i favori dei destinatari.



**Identikit del corsista tipo**

*Sono per la grande maggioranza donne, fino al 73% di tutti partecipanti.  
 Il titolo di studio prevalente è il diploma di scuola secondaria - 52% - seguito dal diploma di laurea - 21%.  
 Una scolarizzazione alta, ancora più evidente nel caso delle donne, con un 25% di laureate a fronte del 14% dei maschi.  
 Una età relativamente giovane: il 40% dei partecipanti ha tra i 18 ed i 34 anni.*

### L'andamento dei progetti nel corso del 2004: i progetti rendicontati

Con la rendicontazione finale il progetto arriva alla sua conclusione. L'associazione rendiconta il progetto al CESVOT entro tre mesi dalla fine del corso di formazione; il CESVOT si impegna a erogare la somma residua del finanziamento entro due mesi dall'arrivo della rendicontazione.

Con il rendiconto finale il CESVOT viene in possesso di una serie ulteriore di elementi che rendono possibile calcolare la partecipazione media, il numero di ore di formazione e i costi medi orari.

| FORMAZIONE IN AFFIDAMENTO A TERZI: PROGETTI REALIZZATI NEL 2004 |                 |                     |                   |                    |              |                    |                                     |
|---|-----------------|---------------------|-------------------|--------------------|--------------|--------------------|-------------------------------------|
| Tipologia di corso  | Numero progetti | Numero partecipanti | Ore di formazione | Media partecipanti | Media ore    | Costo medio orario | Costo medio orario per partecipante |
| Regionale   | 5               | 124                 | 340               | 24,80              | 68           | 225,28             | 9,08                                |
| Delegazionale   | 60              | 951                 | 2264              | 15,85              | 37,73        | 204,29             | 12,89                               |
| <b>Totale</b>   | <b>65</b>       | <b>1075</b>         | <b>2604</b>       | <b>16,54</b>       | <b>40,06</b> | <b>207,03</b>      | <b>12,52</b>                        |

#### 2.1.2 La formazione diretta

E' il tipo di formazione che il CESVOT eroga direttamente, secondo priorità indicate annualmente nel "Piano settori di attività" volte ad individuare percorsi di eccellenza per le associazioni di volontariato ed i loro volontari.

I corsi realizzati del 2004 sono stati:



#### **II° corso di formazione per "Progettisti per il volontariato" - Firenze**

Giunto alla sua seconda edizione, il corso ha l'obiettivo di formare progettisti per il volontariato in grado di accompagnare e dare consulenze mirate alle associazioni che intendono avviare percorsi progettuali.

Durata e partecipazione: **350 ore per 24 corsisti.**

Valutazione finale: *21 corsisti hanno ottenuto l'attestato di frequenza, di questi 13 si sono*



resi disponibili a sostenere la prova di esame orale e scritta facoltativa, che hanno tutti superato brillantemente.

Il corso ha ottenuto un'ottima valutazione generale in particolare sulle voci relative all'interesse ed all'utilità.

I progetti di stage elaborati dai corsisti all'interno del percorso formativo hanno presentato caratteristiche di innovatività e trasferibilità nel mondo del volontariato toscano.



### I progetti di stage

Nel 2004 il CESVOT ha sostenuto alcuni progetti di stage elaborati dai corsisti durante il 1° Corso di formazione per "Progettisti per il Volontariato"(2003).

I progetti di stage sono stati realizzati all'interno delle seguenti associazioni:

Confederazione nazionale delle Misericordie; AVIS Toscana – AVIS Versilia; Coordinamento regionale dei gruppi di Auto aiuto – Associazione Ireos ; CIF regionale – CIF Pisa; AICS; UISP Comitato Regionale Toscano; AUSER Toscana – Filo d'Argento di Viareggio; AISM ;CAVE di Empoli; Associazione L'Altra Città di Grosseto; AVAA di Massa Carrara; ANPAS Comitato Regionale Toscano - SVS di Livorno

### Corsi in qualità

Il 24 novembre del 2004 il CESVOT, già Agenzia Formativa accreditata presso la Regione Toscana, ha ottenuto la **certificazione di qualità ai sensi della norma ISO 9001:2000** per il processo di "progettazione ed erogazione di attività formative continua e superiore".



### Corso di formazione "Progettazione di interventi in ambito socio sanitario" – Firenze

Realizzato in collaborazione con ANPAS Comitato Regionale Toscano e Confederazione Nazionale delle Misericordie d'Italia, il corso prevede la formazione di volontari capaci di progettare interventi integrati in area socio sanitaria privilegiando la modalità del lavoro in rete. Durante il corso sono state sperimentate modalità didattiche innovative nell'area dell'intervento socio sanitario con la realizzazione di stage e check up organizzativi all'interno delle associazioni di appartenenza.

I progetti di stage elaborati dai corsisti all'interno del percorso formativo hanno presentato di innovatività e trasferibilità nel mondo del volontariato toscano.



Durata e partecipazione: **102 ore (60 in aula, 12 di consulenza, 30 di stage) per 12 corsisti.**

Valutazione finale: *Il corso ha raggiunto tutti gli obiettivi prefissati dal CESVOT, con il 75% degli iscritti che hanno completato il percorso formativo.*

*Ottime le valutazioni del corso e dei docenti; alcuni corsisti indicano di aumentare lo spazio al check up ed agli stage.*



### **Corso di formazione “Aspetti psicologici dell'emergenza e del primo soccorso”- Empoli / San Miniato.**

Interventi di formazione e consulenza per le associazioni di volontariato della delegazione di Empoli, realizzati in collaborazione con ANPAS Comitato Regionale Toscano e Confederazione Nazionale delle Misericordie d'Italia.

Durata e partecipazione: **35 ore di aula (13 residenziali) + 6 ore di accompagnamento a richiesta (da svolgersi all'interno delle associazioni di appartenenza) per 30 corsisti.**

Valutazione finale: *Il corso ha dimostrato una ampia soddisfazione dei corsisti in relazione ai parametri determinati, ed anche una positiva valutazione dei docenti.*

*I corsisti che hanno ottenuto l'attestato di partecipazione per la parte relativa alla formazione in aula sono stati 18, pari al 60% dei partecipanti, appena inferiore al valore target stabilito.*

#### La progettazione europea

Nello scorso bilancio sociale erano stati indicati i due progetti che avevano partecipato con successo a un bando POR Ob. 3 F.S.E.: **OPCI Operatori per la Cooperazione internazionale** (misura C3) e **TESEA Terzo Settore nell'Europa Allargata** (misura D1).

I progetti sono stati avviati nel 2004 e conclusi nel corso del 2005.

Accenniamo in questo paragrafo al loro andamento, la cui efficacia complessiva potremo indicare nel prossimo bilancio sociale.



#### **OPCI**

Obiettivo del corso è quello di formare una figura professionale nuova, “l'operatore di



cooperazione internazionale”, con competenze e conoscenza di tipo multidisciplinare nel campo delle scienze socioeconomiche, di applicazione delle tecniche di project management e di gestione dei progetti.

Durata e partecipazione: **600 ore per 15 corsisti**

Valutazione finale: *Il 14 e 15 aprile 2005 14 corsisti su 15 iscritti hanno superato la prova finale. Dalla relazione finale del coordinatore del corso si evince “un buon livello di acquisizione di conoscenze e competenze da parte degli allievi. Inoltre si è potuto rilevare che gli obiettivi dello stage di avvicinare gli allievi al mondo del lavoro e di verifica delle proprie aspirazioni e capacità professionali sono stati raggiunti”.*

### **TESEA**

Il corso, che si è tenuto a Firenze e a Lucca, è rivolto a dirigenti, progettisti e responsabili di servizi del Terzo settore con l'obiettivo di fornire competenze e conoscenze per affrontare i principali cambiamenti dovuti all'allargamento dell'Unione Europea: impatto sui sistemi di welfare, nuovi flussi di immigrazione, nuova programmazione europea e realizzazione di progetti con enti dei paesi in adesione.

Durata e partecipazione: **147 ore per 30 corsisti**

Valutazione finale: *il corso malgrado una iniziale difficoltà nelle presenze, anche a causa della tipologia degli iscritti – volontari e collaboratori atipici delle associazioni di volontariato – ha raggiunto parzialmente gli obiettivi prefissati anche grazie ad una serie di azioni di miglioramento avviate nella parte finale. 20 corsisti hanno terminato il percorso formativo.*

### **La partecipazione a RETIS**

RETIS (Rete europea transregionale per l'inclusione sociale) è una rete europea di autorità regionali e locali il cui obiettivo è quello di sradicare la precarietà dell'esistenza, la povertà e le esclusioni sociali. Dall'inizio del 2004, il CESVOT partecipa regolarmente ai lavori di RETIS in qualità di osservatore e collabora al supporto delle attività della rete. Il CESVOT fa parte inoltre del gruppo di lavoro sulla povertà istituito dalla Regione Toscana. Il gruppo, costituito da numerosi attori pubblici e privati, ha la finalità di condividere informazioni, pratiche, strumenti e metodi con cui affrontare le nuove forme di povertà e di rischio di povertà ed elaborare interventi maggiormente coordinati sul territorio.

### Ulteriori interventi di progettazione

Sono stati progettati nel corso dell'anno due tipologie di intervento, volte a rafforzare la qualità del servizio formativo del CESVOT:

#### **La Banca dati della formazione**

Si è conclusa la progettazione della Banca dati della formazione del CESVOT, entrata in funzione nel corso del 2005.

Per mezzo della banca dati si possono raccogliere tutte le informazioni utili per la progettazione formativa del CESVOT ; la banca dati infatti gestisce un indirizzario di più di 1.300 docenti suddivisi in varie categorie: titoli di studio, competenze specialistiche, anni di esperienza nel settore.

#### **La FAD – Formazione a distanza**

Il sistema progettato nel corso del 2004, consente di supportare la formazione in aula per mezzo di servizi on line - chat, forum, approfondimenti, consulenze personalizzate – che ne aumentano la qualità e che consentono di rispondere al fabbisogno formativo di tutti coloro che, per scarsità di tempo o residenti in zone periferiche e/o decentrate, hanno difficoltà a frequentare le tradizionali lezioni in aula.

La piattaforma FAD, realizzata nel 2005 verrà progressivamente utilizzata all'interno di tutti i progetti di formazione a gestione diretta; la piattaforma sarà messa a disposizione anche di tutte le associazioni che ne faranno richiesta.

### **2.1.3 La progettazione di intervento sociale: Il Bando “Percorsi di Innovazione”**

A partire dal 2002 il CESVOT, attraverso il Bando “Percorsi di Innovazione”, dà l'opportunità alle associazioni di volontariato di richiedere il finanziamento per “progetti di intervento sociale”, vale a dire interventi nel territorio ideati, progettati e realizzati dalle associazioni di volontariato e che abbiano le seguenti caratteristiche:



- a) rispondenza ai bisogni del territorio;
- b) innovatività;
- c) integrazione nella programmazione della Regione e degli Enti Locali.

Nel corso del 2004 è stata resa disponibile la somma di **€ 3.540.00** per finanziare i progetti suddivisi nelle seguenti fasce di finanziamento:

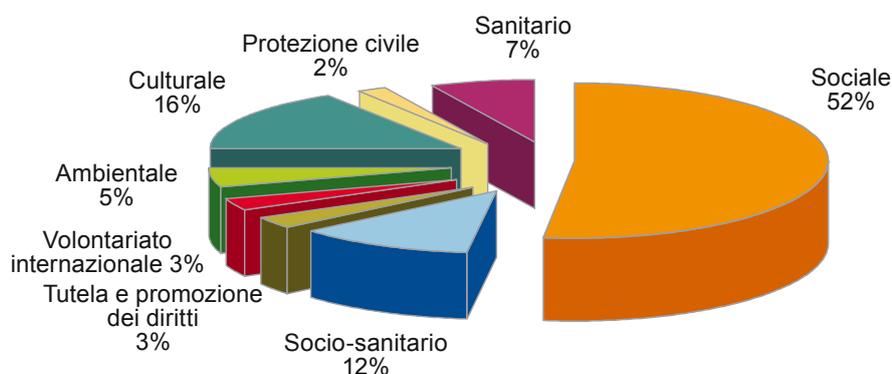
|                 |  |
|-----------------|--|
| <b>Fascia A</b> | progetti finanziabili fino ad un max. di <b>€ 60.000</b> cadauno |
| <b>Fascia B</b> | progetti finanziabili fino ad un max. di <b>€ 30.000</b> cadauno |
| <b>Fascia C</b> | progetti finanziabili fino ad un max. di <b>€ 15.000</b> cadauno |

Una commissione mista, formata da 9 componenti, a cui partecipano due membri del Comitato Direttivo, tre rappresentanti del Comitato di Gestione, un rappresentante degli Enti Locali, un rappresentante della Regione Toscana, due esperti esterni, esamina i progetti e redige una graduatoria, poi approvata dal Comitato Direttivo, sulla cui base vengono finanziati i progetti.

Dai lavori della commissione emergono i seguenti risultati: su **379** progetti presentati, **339** sono stati dichiarati ammissibili, e di questi **122 sono stati finanziati**, e saranno quindi realizzati dalle associazioni.

Nella tabella che segue i progetti suddivisi per settore di intervento e tipo di finanziamento.

| Settori                     | Fascia A  | Fascia B  | Fascia C  | Totale     | Finanziamento         |
|-----------------------------|-----------|-----------|-----------|------------|-----------------------|
| Ambientale                  | 1         | 3         | 2         | 6          | € 166.628,00          |
| Culturale                   | 6         | 6         | 8         | 20         | € 621.110,00          |
| Protezione civile           | 0         | 1         | 1         | 2          | € 39.000,00           |
| Sanitario                   | 4         | 1         | 3         | 8          | € 255.900,00          |
| Sociale                     | 17        | 21        | 25        | 63         | € 1.771.536,98        |
| Socio sanitario             | 4         | 8         | 3         | 15         | € 468.832,53          |
| Tutela e prom. dei diritti  | 0         | 2         | 2         | 4          | € 76.482,00           |
| Volontariato internazionale | 2         | 0         | 2         | 4          | € 147.600,00          |
| <b>Totale</b>               | <b>34</b> | <b>42</b> | <b>46</b> | <b>122</b> | <b>€ 3.547.089,51</b> |

**PROGETTI FINANZIATI PER SETTORE  
SUDDIVISIONE PERCENTUALE**


Dei 122 progetti, 12 avranno un respiro regionale; 110 invece saranno effettuati nelle singole delegazioni territoriali, come si evince dalla seguente tabella nella quale sono indicati i progetti presentati e le percentuali di approvazione:

| PROGETTI PRESENTATI E PERCENTUALI DI APPROVAZIONE |            |            |                |                       |
|---|------------|------------|----------------|-----------------------|
|   | Presentati | Finanziati | % approvazione | Importo               |
| Regionale   | 26         | 12         | 46,15%         | € 554.803,20          |
| Arezzo  | 30         | 14         | 46,67%         | € 302.365,39          |
| Empoli  | 21         | 6          | 28,27%         | € 110.948,12          |
| Firenze   | 85         | 22         | 25,88%         | € 599.174,00          |
| Grosseto  | 19         | 7          | 36,84%         | € 209.600,00          |
| Livorno   | 37         | 12         | 32,43%         | € 383.108,00          |
| Lucca   | 41         | 12         | 29,27%         | € 322.810,00          |
| Massa Carrara                                     | 17         | 5          | 29,41%         | € 109.600,00          |
| Pisa  | 43         | 8          | 18,60%         | € 203.132,80          |
| Pistoia   | 23         | 9          | 39,13%         | € 320.600,00          |
| Prato   | 20         | 7          | 35,00%         | € 219.608,00          |
| Siena   | 17         | 8          | 47,06%         | € 211.340,00          |
| <b>Totale</b>                                     | <b>379</b> | <b>122</b> | <b>32,19%</b>  | <b>€ 3.547.089,51</b> |



### Emergenze sociali in aumento di Luciano Franchi

Le associazioni di volontariato che hanno partecipato alla terza edizione del Concorso *Percorsi di Innovazione* sono 379. Un numero molto alto soprattutto se consideriamo che la maggior parte dei progetti da loro presentati -339- sono risultati idonei al finanziamento. Ma le risorse a disposizione, pur essendo state considerevoli, non hanno permesso di finanziare i progetti ammessi in graduatoria dalla Commissione di valutazione incaricata della selezione.

Sono quindi rientrati nel finanziamento 122 progetti per un importo totale di oltre tre milioni e mezzo di euro; insieme attiveranno un cofinanziamento che supererà un milione e seicentomila euro.

Rispetto allo scorso anno crescono i progetti del settore *sociale* dedicati agli anziani soli, agli immigrati, ai senza fissa dimora, alle persone diversamente abili, ai minori in difficoltà, alle donne sottoposte a tratta.

Molti i progetti relativi al settore *culturale*, dall'organizzazione dei luoghi di aggregazione al teatro come strumento per la conoscenza del sé e la cura dei disturbi relazionali; si riaffermano il cinema del paese o del quartiere, le biblioteche, gli archivi ed i laboratori sperimentali.

Da segnalare la vitalità delle associazioni ambientaliste che progettano percorsi di conoscenza della natura rivolti agli studenti, educazione ad un uso corretto dell'acqua, realizzazione di sentieri fruibili anche dalle persone diversamente abili.

*Tratto da "Plurali", mensile a cura del CESVOT - Giugno 2005*

Con il Bando "Percorsi di innovazione" del 2004 il CESVOT ha finanziato progetti per oltre 3 milioni di euro.

A questa somma si aggiungono altri € 1.641.103 di messi a disposizione delle associazioni e dei loro partner: complessivamente in Toscana è stata stanziata una somma di **€ 5.188.193** per i progetti delle associazioni di volontariato.

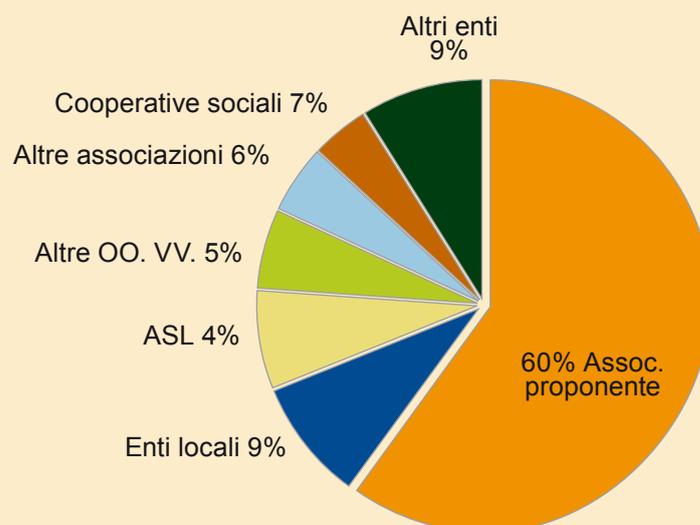
Vista l'imponenza del programma, il Centro Servizi non può esimersi da una sfida difficile quanto necessaria: quella di valutare l'impatto sociale dei progetti di intervento; lavoro in costruzione insieme al Dipartimento di Scienze Sociali dell'Università di Siena, con la quale si stanno costruendo degli indicatori e dei modelli necessari perché questo tipo di indagine sia attuabile.



### Le risorse attivate: comparazione 2003 – 2004

Rispetto allo scorso anno le risorse attivate sono passate da € 956.616 a € 1.641.103: un aumento di € 684.487; più del 70% rispetto allo scorso anno.

Nel grafico è indicata la quota di cofinanziamento, in percentuale, dovuta ad ogni soggetto:



Aumenta nettamente la quota parte delle associazioni proponenti il progetto: dal 51% del 2003 al 60% del 2004, in valori assoluti un aumento di € 514.358. Diminuisce l'apporto degli Enti Locali, dal 29% al 9%; in aumento la quota ASL - dal 2% al 5% e delle cooperative sociali, che coprono un 7% del cofinanziamento complessivo.

### I progetti di intervento sociale del 2003

Nel corso del 2003 il Bando "Percorsi di Innovazione" aveva finanziato **75** progetti.

**10** progetti sono completamente terminati e conclusi anche sotto il profilo amministrativo contabile:

🌸 **"Prodotti freschi da spreco a ricchezza"** del *Banco Alimentare della Toscana* ha visto l'acquisto di un furgone coibentato funzionale per il trasporto dei prodotti freschi. Questo ha permesso di recuperare prodotti da aziende agroalimentari toscane per poi distribuirli gratuitamente alle associazioni e agli enti convenzionati con il Banco.

🌸 **"Il tempo ritrovato"** organizzato dall'*Associazione Uovo di Colombo ONLUS* di



Viareggio (LU) ha visto il coinvolgimento di oltre 50 persone con disagio mentale in alcuni laboratori (teatro, cucina, scrittura, attività manuali) oltre che in gite ed escursioni sul territorio e nella realizzazione di un filmato che documenta le attività svolte.

 **“Casa Sicura”** della *FederConsumatori e Utenti Arezzo – Valdarno* ha riguardato una campagna di informazione e sensibilizzazione della popolazione della Provincia di Arezzo sulla conoscenza e prevenzione degli incidenti domestici.

Durante la campagna sono stati somministrati oltre 2.000 questionari e distribuiti quasi 10.000 opuscoli. L'Associazione ha realizzato un sito internet e un CD rom oltre che materiale informativo di vario genere.

 **“Se posso fare questo posso fare tutto”** dell'*ATISB (Associazione Toscana Idrocefalo e Spina Bifida)* ha previsto uno stage residenziale per 12 bambini e ragazzi affetti da spina bifida accompagnati dai genitori presso la struttura “I Girasoli” di Lucignano (AR). Grazie alla partecipazione volontaria di alcuni operatori sono stati alternati momenti “tecnici” a momenti ludici, ma tutti con l'obiettivo di far acquisire ai ragazzi competenze indispensabili per muoversi autonomamente dell'ambiente quotidiano.

 **“Infoteca per anziani”** organizzato *dall'AUSER Provinciale di Prato* ha visto “l'adozione” da parte di 20 studenti dell'Istituto Professionale “F. Datini” di Prato di 27 anziani che hanno partecipato ad un corso di informatica tenuto dai ragazzi. L'obiettivo raggiunto riguardava sia l'acquisizione da parte degli anziani di alcune nozioni informatiche con particolare riguardo alla possibilità di utilizzare i servizi on line, sia mettere i giovani in relazione con persone anziane facendo loro sperimentare le difficoltà dell'insegnamento.

 **“Abili in rete!”** organizzato da *AIM Associazione Italiana Miopatie Rare* ha visto la realizzazione a Pistoia di un corso di informatica per volontari e disabili (circa 15 persone) con lo scopo di facilitare l'accesso ai servizi disponibili on line e attivare un forum sul sito dell'associazione per favorire la socializzazione e gli scambi anche per chi ha difficoltà motorie. Sono inoltre stati forniti ausili informatici a 4 disabili gravi che hanno ricevuto anche una formazione specifica a domicilio.



 **“Strada Amica”** promosso dall’AUSER di Sesto Fiorentino (FI) ha coinvolto 5 ragazzi del Liceo Scientifico “Agnolotti”, 15 dell’I.T.C. Geometri “P. Calamandrei” e 3 dell’Istituto Statale d’Arte di Sesto Fiorentino che, con la supervisione degli insegnanti e la collaborazione della Polizia Municipale e degli uffici comunali di Sesto Fiorentino, hanno realizzato una guida (cartacea, cd e on line) sull’accessibilità di alcuni percorsi urbani del loro Comune.

 **“Età Attiva: il turismo sostenibile per la terza età”** ha visto l’organizzazione da parte dell’Eco-Istituto della Toscana di 10 escursioni in varie zone della Provincia di Livorno precedute da incontri introduttivi ai quali hanno partecipato in media 15 persone. L’iniziativa ha cercato di integrare la promozione del turismo sostenibile e responsabile con la valorizzazione dei cittadini della terza età in un processo di riappropriazione del proprio territorio culturale e ambientale.

 **“E...state insieme”** promosso da OGAP (Associazione Operatori Gruppi Polidipendenze) ha visto l’organizzazione di un soggiorno estivo per 25 bambini dai 4 ai 13 anni figli o parenti di utenti partecipanti ai programmi di trattamento e riabilitazione dei servizi pubblici.

Le attività si sono svolte presso la Colonia della Marina Militare di Marina di Carrara dove i bambini hanno trascorso due settimane con orario 10 – 16 in compagnia dei volontari e degli operatori dell’associazione e dei partner.

 **“Corso di riqualificazione per guardie ambientali volontarie (G.A.V.) e interventi per la riqualificazione del territorio del Comune di Massa”** organizzato dall’Associazione Circolo Culturale Leonardo ha visto l’organizzazione di un primo momento formativo a cui hanno partecipato 20 volontari. L’azione di intervento sul territorio ha riguardato il controllo antincendio boschivo e la gestione e smaltimento dei rifiuti urbani da parte dei cittadini.

Sono in fase di conclusione, cioè ufficialmente terminati, ma di cui non è ancora arrivata relazione finale e rendicontazione, **20** progetti; sono in corso **43** progetti.

**1** progetto è stato ritirato per rinuncia dell’associazione.



### I progetti straordinari del bando 2003

Nel 2003 erano stati previsti due progetti con un finanziamento complessivo di € 250.000 cadauno:

#### **Rete toscana per l'accoglienza e l'alloggio sociale – ARCI Comitato Regionale Toscano**

Il progetto consiste nella costruzione di strumenti e sperimentazioni nel campo dell'accoglienza e dell'alloggio sociale per figure sociali a rischio di esclusione abitativa e si sta muovendo in tre direzioni:

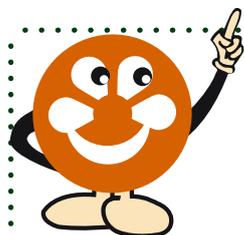
- *Realizzazione di un Atlante delle Accoglienze*, che raccoglie tutte le informazioni sul sistema di strutture, interventi e azioni e sul loro ruolo rispetto ai bisogni sociali di accoglienza nel territorio regionale.
- *Costruzione di un Centro Servizi per l'accoglienza e l'alloggio sociale*, con ruolo di coordinamento, supporto informativo, sostegno alla progettazione di azioni innovative.
- *Individuazione e sviluppo di azioni pilota* nei territori delle amministrazioni comunali e provinciali che hanno aderito al progetto (Firenze, Livorno, Prato, Pisa, Pontedera).

#### **Realizzazione di un Centro regionale di riabilitazione oncologica in rete integrata tra Servizio Sanitario e Associazioni di Volontariato – Toscana Donna**

La costruzione di un centro in rete per la riabilitazione oncologica passa attraverso il potenziamento e l'integrazione di quanto già operativo nell'ambito del Servizio Sanitario Regionale con le attività delle Associazioni di Volontariato.

Il progetto dopo una prima fase di formazione per le volontarie delle associazioni aderenti all'Associazione Toscana Donna e alle associazioni partner del progetto, ha visto l'inaugurazione del Centro di Riabilitazione di Firenze presso Villa delle Rose dove sono previste varie attività di riabilitazione, ambulatoriali e di supporto psicorelazionale.

Successivamente le azioni si estenderanno alle altre Aree Vaste della Regione prevedendo interventi su Livorno, Pisa, Carrara, Siena e Grosseto.



### La "Rete Toscana per l'accoglienza"

*A distanza di un anno facciamo una verifica sullo stato di attuazione del progetto con Barbara Giovino coordinatore del Progetto per Arci Toscana.*

#### **Come è stata organizzata l'indagine per la realizzazione dell'"Atlante delle accoglienze"?**

Il lavoro di ricerca per la realizzazione dell'"Atlante delle accoglienze" è stato coordinato dalla Fondazione Giovanni Michelucci, partner del progetto, con l'obiettivo di monitorare e documentare le esperienze più innovative di accoglienza in ambito regionale.

La raccolta critica dei dati ha previsto la formulazione di una griglia di valutazione utile a tale scopo. Nel corso di un incontro del gruppo di rilevatori sono stati individuati alcuni indicatori in grado di avvalorare il concetto di innovazione e quello di "criticità".

#### **Quali sono gli elementi innovativi che caratterizzano le azioni pilota sul territorio?**

Le azioni pilota sono rivolte a target differenti: anziani, donne con bambini, immigrati, detenute con bambini in misura alternativa e Rom. Nell'ambito di ciascuna si è cercato di dare una risposta al disagio che prevedesse uno o più elementi di innovazione.

Ci auguriamo che al termine del progetto attraverso una riflessione seria ed un confronto con gli enti locali sia possibile riuscire a sollecitare politiche più adeguate ai bisogni evidenziati sul territorio.

Certamente un elemento che caratterizza in eguale misura lo sviluppo delle azioni pilota sta nel tentativo di coinvolgere tutti quei soggetti del privato sociale, associazionismo e volontariato al fine di rafforzare la rete di intervento e lo scambio di buone prassi.

Dai primi dati cominciano ad emergere risultati interessanti che ci consentiranno di avanzare proposte strutturali per meglio affrontare il tema dell'alloggio sociale.

*Tratto da "Plurali", mensile a cura del CESVOT - Giugno 2005*

### Chi se ne occupa?

*Il Settore Formazione e Progettazione.*

*Responsabile: Riccardo Andreini*

*Collaboratori: Elena Casini – Pablo Salazar Del Risco*

*Segreteria: Etorina Di Scullo – Elisabetta Parretti*

*Gli uffici sono presso la sede regionale del CESVOT ai seguenti indirizzi di posta elettronica  
formazione@cesvot.it - progettazione@cesvot.it*



## 2.2 - Comunicazione, promozione e ufficio stampa

### **Premessa**

Una buona ed affidabile comunicazione è sinonimo, oltre che di buona riuscita dell'azione, anche di trasparenza e democrazia verso i soci, verso le associazioni utenti, verso la società in quanto tale.

Questo settore si occupa di comunicare all'esterno le attività e i servizi del CESVOT, di realizzare strumenti informativi per l'aggiornamento e la crescita culturale delle associazioni, di favorire momenti di incontro fra tutti i soggetti coinvolti nelle politiche sociali del territorio anche favorendo il flusso di informazioni relative al terzo settore. Per facilitare l'informazione relativa ai servizi ed alle opportunità offerte dal CESVOT si progettano e realizzano anche piani di comunicazione specifici: Progetti Speciali, Bando Percorsi di Innovazione, Bilancio sociale, Pubblicazioni, Progetti europei, eventi di particolare rilevanza.

L'Ufficio stampa cura i rapporti con i media non trascurando di promuovere ed agevolare il passaggio delle informazioni relative ai progetti del volontariato toscano.

L'ufficio comunicazione promuove, oltre le attività, anche l'immagine del CESVOT attraverso azioni volte a consolidare la sua riconoscibilità: dall'aspetto grafico alla scelta dei messaggi, biglietti da visita, gadgets, cartelline, sponsor, testimonial, campagne pubblicitarie, depliant.

La responsabilità redazionale del sito internet impone la gestione sistematica di informazioni e dati sui servizi erogati dal CESVOT in modo da aggiornare ed implementare quotidianamente il sito.

### **I destinatari del progetto comunicativo**

1. i volontari, i cittadini, i responsabili delle politiche sociali in genere, tutte le organizzazioni di volontariato iscritte e non al Registro Regionale del Volontariato o facenti parte delle delegazioni territoriali del CESVOT.
2. le istituzioni pubbliche e private della regione
3. tutti i soggetti interessati a livello nazionale
4. i media locali, regionali, nazionali e di settore
5. i destinatari della comunicazione interna



### 2.2.1 L'informazione per le associazioni di volontariato

Il CESVOT realizza più prodotti editoriali rivolti alle associazioni di volontariato al fine di garantire loro notizie, aggiornamenti ed approfondimenti utili alla loro attività.

#### **La collana "I Quaderni"**

Questa Collana editoriale si dedica a trattazioni tematiche a carattere scientifico: approfondimenti, esperienze, ricerche, guide operative di interesse per chi opera nel Terzo settore e con il Terzo settore: dipendenti, volontari e quadri delle associazioni; personale degli Enti Locali; studenti e ricercatori di Università.



*I Quaderni del CESVOT* sono giunti alla 25° pubblicazione. Sono distribuiti gratuitamente tramite invio postale a tutte le associazioni di volontariato aderenti ed ai Centri di Servizio di tutta Italia. Possono altresì essere richiesti al CESVOT compilando un modulo presente sul sito internet.

*I Quaderni del Cesvot* sono spesso richiesti anche da Centri di documentazione, Biblioteche, Informagiovani, Riviste del settore, Dipartimenti universitari.

Nel corso del 2004 sono stati pubblicati i seguenti quaderni:

 **QUADERNO N. 20**

*"Le dichiarazioni fiscali degli Enti non profit"* a cura di Stefano Ragghianti

 **QUADERNO N. 21**

*"Le buone prassi di bilancio sociale nel Volontariato"* a cura delle Reti di Kilim

 **QUADERNO N. 22**

*"Raccolta fondi per le associazioni di volontariato"* a cura di Sabrina Lemmetti

 **QUADERNO N. 23**

*"Le opportunità finanziarie e reali per le Associazioni di Volontariato toscane"*  
a cura di Riccardo Bemi

Al 31/12/2004 sono state distribuite **70.000** copie dei Quaderni.



## La collana "Briciole"

Briciole è il nome che è stato dato alla Collana dedicata agli *Atti dei Corsi di Formazione*.

Queste pubblicazioni nascono da percorsi formativi svolti per conto del CESVOT dalle associazioni di volontariato della Toscana i cui atti sono stati da loro stesse redatti e curati. Un modo per lasciare memoria



delle migliori esperienze, per contribuire alla divulgazione delle tematiche di maggior interesse e attualità, per condividere uno strumento utile anche ad altri percorsi formativi.

L'associazione può pubblicare gli atti dei corsi di formazione inviando una richiesta all'ufficio comunicazione con un abstract dettagliato della pubblicazione ed un indice completo dei contenuti. Il responsabile di settore valuterà la qualità degli atti e destinerà il materiale più interessante alla collana Briciole.

Nel corso del 2004 sono stati pubblicati i seguenti volumi:



### **La cultura della non violenza**

ARCI Nuova Associazione Siena - a cura di Domenico Muscò



### **Rifugiati – guida didattica per volontari**

ARCI Regionale - a cura di Dagmar Schüssler



### **Il ruolo del volontariato in una società multietnica**

Arciconfraternita di Misericordia di Barga (Lucca)



## Il mensile di approfondimento “Plurali”



“Plurali - Volontariato e autonomia locale” è un mensile a cura del CESVOT, supplemento del settimanale dell’ANCI Regionale Aut&Aut.

E’ un forum di discussione per istituzioni e soggetti del Terzo settore: due soggetti chiamati a collaborare e ad operare in modo integrato nelle programmazioni locali per la progettazione di un nuovo “spazio pubblico”.

Quattro pagine di confronto e di approfondimento: documenti, interviste, contributi critici e una rubrica, “*Esperienze*”, dedicata alla conoscenza delle attività delle organizzazioni di volontariato toscane. Il supplemento include anche uno spazio “*Agenda*” dove sono indicati appuntamenti e scadenze.

| PLURALI NEL 2004 |   |
|------------------|---|
| GENNAIO          | Protezione civile: una rete di istituzioni e volontariato       |
| FEBBRAIO         | Giustizia e povertà: la lotta alla nuova esclusione sociale     |
| MARZO            | Verso la conferenza Regionale del volontariato                  |
| APRILE           | I percorsi di Innovazione: progetti vincitori                   |
| MAGGIO           | La sfida del bilancio sociale nel Terzo Settore                 |
| GIUGNO           | Dai programmi elettorali ai fatti. Le aspettative post elezioni |
| LUGLIO           | Comunicare sociale  |
| SETTEMBRE        | Amministratore di sostegno: una rivoluzione culturale           |
| OTTOBRE          | Identità e bisogni del volontariato in Toscana                  |
| NOVEMBRE         | Certificazione di qualità: un’opportunità per il volontariato   |
| DICEMBRE         | La “rivoluzione” del credito per il volontariato                |

**“NEWS”**

*News* è un foglio informativo per comunicazioni brevi che viene inviato, tramite e-mail, alle associazioni di volontariato che ne abbiano fatto richiesta, circa 1250.

Tratta aggiornamenti sulle novità normative, segnala scadenze e linee di finanziamento pubblico di interesse per le associazioni.

| LE NEWS DEL 2004 |   |
|------------------|---|
| NUMERO 1         | Ires e anagrafe Onlus   |
| NUMERO 2         | Scadenze e novità fiscali   |
| NUMERO 3         | Aggiornamenti fiscali e legislativi   |
| NUMERO 4         | Informativa privacy   |
| NUMERO 5         | Aggiornamenti fiscali   |
| NUMERO 6         | Approvato il piano di attività 2004<br><i>Le opportunità per le associazioni di volontariato della Toscana</i>  |
| NUMERO 7         | Aggiornamenti fiscali   |
| NUMERO 8         | Aggiornamenti fiscali   |
| NUMERO 9         | Novità legislative  |
| NUMERO 10        | Scadenze fiscali  |
| NUMERO 11        | “Promozione della cittadinanza europea attiva”<br>Sostegno alle organizzazioni non governative e alle associazioni e federazioni di interesse europeo |
| NUMERO 12        | Assistenza sociale e socio sanitaria ed esenzione IVA – chiarimenti   |

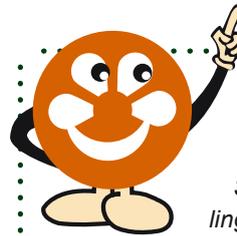
Tutte le pubblicazioni del CESVOT sono registrate come regolare testata presso il tribunale di Firenze; sono interamente scaricabili sul sito internet [www.cesvot.it](http://www.cesvot.it)

### 2.2.2 L'Ufficio stampa

Il volontariato accumula esperienze, dati e informazioni: riuscire a metterli in circolazione è necessario per far conoscere direttamente i problemi, per promuovere il lavoro delle associazioni e sensibilizzare l'opinione pubblica.

L'obiettivo dell'Ufficio stampa del CESVOT è da sempre quello di accreditarsi presso i principali media come autorevole fonte di notizie sul volontariato toscano.

L'Ufficio Stampa del Centro Servizi redige articoli, comunicati, notiziari ed approfondimenti ed intrattiene rapporti professionali costanti con i giornalisti che si occupano di informazione sociale.



#### Ufficio stampa

*L'Ufficio stampa del CESVOT si avvale di una mailing list di giornalisti composta da*

- AGENZIE DI STAMPA E DI INFORMAZIONE
- GIORNALISTI CARTA STAMPATA
- GIORNALISTI RADIO E TV
- UFFICI STAMPA ASSOCIAZIONI REGIONALI E NAZIONALI

Nel mese di ottobre del 2004 il CESVOT è stato presente alle pagine 460-464 del televideo RAI





### La Rassegna stampa on line

Con questo servizio il CESVOT raccoglie e seleziona le notizie dei quotidiani locali e nazionali sul volontariato e sul terzo settore. Precisamente:

- Iniziative promosse o gestite dal CESVOT
- Approfondimenti e inchieste sulle politiche sociali.
- Leggi e normative che interessano il Terzo settore.
- Iniziative ed eventi locali organizzati dal Terzo settore e dalle associazioni di volontariato socie del CESVOT
- Notizie sulle politiche nazionali che riguardano i Centri di Servizio per il Volontariato, le Fondazioni Bancarie e il Forum del Terzo Settore.
- Problematiche locali, in relazione ai settori sociale, socio-sanitario, sanitario, culturale, ambientale, della protezione civile, della tutela e promozione dei diritti e del volontariato internazionale

*È possibile accedere alla rassegna stampa direttamente dalla home page del sito del CESVOT.*

**NEL CORSO DEL 2004 HANNO PARLATO DI NOI IN 404 ARTICOLI**

### 2.2.3 Il sito Internet

Scopo del sito è quello di mettere in condizione gli utenti di poter conoscere identità, attività ed organigramma del CESVOT, di poter accedere ai servizi, ai bandi ed ai progetti in corso.

Navigando in [www.cesvot.it](http://www.cesvot.it) è possibile consultare gli archivi di tutte le pubblicazioni, l'area dedicata all'attualità ed agli aggiornamenti, alla normativa ed alla rassegna stampa tematica.

Nel corso dell'anno il sito si arricchito di una area FAD sulla quale lavorano gli studenti che partecipano ad alcuni dei più importanti corsi CESVOT.

Il sito è aggiornato quotidianamente.





## 2.2.4 Comunicazione e promozione

### **I patrocini alle associazioni di volontariato**

I Patrocini sono di due tipi.

Il Patrocinio gratuito è rivolto ad iniziative delle associazioni di volontariato, degli Enti Locali, delle istituzioni pubbliche o private che lo richiedano, i cui scopi siano condivisi da CESVOT e per i quali il Centro Servizi rende disponibile l'uso del suo marchio con relativo *Disciplinare*.

Per quanto riguarda i Patrocini con sostegno economico le associazioni devono fare riferimento al bando relativo destinato a tutte quelle attività riconducibili alla promozione del volontariato e della cultura della solidarietà come: incontri di sensibilizzazione o approfondimento, presentazione di testimonianze, convegni seminari, o tavole rotonde, manifestazioni ed eventi pubblici.

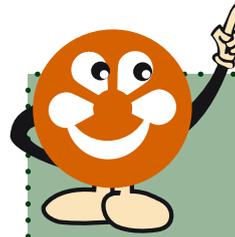
Attraverso questo servizio nel corso del 2004 sono stati concessi 104 patrocini con una erogazione complessiva di € 197.406; un aumento notevole rispetto ai 26 progetti dello scorso anno.

### **Gli eventi significativi del 2004**

Il CESVOT promuove, realizza e partecipa a numerose manifestazioni e convegni.

Alcuni sono direttamente organizzati dal Centro Servizi, e possono anche assumere la forma di seminari, convegni, feste, mostre.

In altri casi il CESVOT è ospite di altri soggetti: Enti Locali, associazioni di volontariato, organizzazioni del terzo settore, secondo varie modalità di partenariato che prevedono anche la partecipazione alle fasi organizzative e preparatorie.



#### **Come si richiede il patrocino?**

*Il patrocino si richiede presentando domanda al CESVOT sulla modulistica allegata al bando e scaricabile sul sito internet del CESVOT.*

*Il finanziamento previsto è fino ad € 1000 per le associazioni di 1° Livello (locali), € 3000 per le associazioni di 2° livello (nazionali, regionali, provinciali e zonali).*

*Ci sono annualmente 6 scadenze per presentare il progetto; il CESVOT ha l'obbligo di rispondere alle associazioni in forma scritta almeno 30 giorni prima della data prevista di inizio dell'attività promozionale.*

*Le graduatorie sono deliberate dal Comitato Direttivo del CESVOT.*

**26 febbraio 2004 – Peccioli (PISA)**

“Seminario interno: i servizi del CESVOT”

*Momento di approfondimento e riflessione interna dei nuovi organi sociali del CESVOT, rinnovati nel settembre del 2003*

**13 marzo 2004 – Teatro Verdi - Firenze**

“Semplicemente volontari – verso la conferenza regionale con il volontariato”

*Il CESVOT insieme al Centro Nazionale per il Volontariato e la Consulta Regionale del Volontariato ha collaborato alla organizzazione della conferenza regionale*

**24 marzo 2004 – Palazzo degli Affari – Firenze**

Seminario conclusivo “Progetto CARE-GIVER”

*In collaborazione con il Provveditorato Amministrazione Penitenziaria della Toscana, il seminario ha trattato del esperienze e politiche tra funzione pubblica e privato sociale nel sistema di interventi per il reinserimento sociale dei detenuti*

**1 – 4 aprile 2004 – Fortezza da Basso – Firenze**

Partecipazione alla Rassegna Terra Futura

*Il CESVOT ha partecipato per il secondo anno alla mostra convegno internazionale dedicata alle buone pratiche di sostenibilità.*

**8 maggio 2004 – Ippodromo di San Rossore – Pisa**

“I bisogni e le competenze” - Premiazione 2° Concorso “Percorsi di Innovazione”

*Alla festa hanno partecipato le 75 associazioni di volontariato vincitrici del Bando Percorsi di Innovazione del 2003*

**21 e 28 maggio 14 e 16 giugno 2004 - delegazioni CESVOT di Firenze, Grosseto, Livorno e Arezzo**

*Ciclo di incontri di presentazione della pubblicazione*

*“Le dichiarazioni fiscali degli Enti Non Profit” a cura di Stefano Raghianti*

**17 – 24 luglio – Cecina (LI)**

*Partecipazione al Meeting Antirazzista organizzato dall' ARCI Comitato Regionale Toscana*

**6 – 15 agosto 2004 - Rispescia (GR)**

Partecipazione alla FESTAMBIENTE,  
*manifestazione nazionale sull'ambiente organizzata da Legambiente*

**13 – 15 ottobre 2004 - Fortezza da Basso - Firenze**

Partecipazione a “Dire&Fare” - Vedi pag. 62

**28 ottobre 2004 - Palazzo dei Congressi - Roma**

Non ti scordar di te. Iniziativa promossa da CESVOT – SPES Centro servizi Lazio – Fondazione Italiana per il Volontariato e Rete Nephila  
*Scopo dell'iniziativa, collegata alle iniziative del settore documentazione del CESVOT, è stato di avviare una riflessione sul recupero, conservazione e valorizzazione del patrimonio documentale dell'associazionismo.*

**26 novembre 2004 – delegazione CESVOT di Siena**

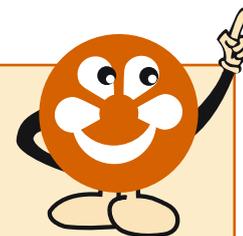
Conferenza: “Il ruolo della formazione nel terzo settore senese”

**4 dicembre 2004 – Stazione Leopolda – Pisa**

Una giornata per Voi  
*Organizzata dalla delegazione CESVOT di Pisa, l'iniziativa aveva il compito di presentare il volontariato della delegazione*

**10 dicembre 2004 – Sala del Consiglio Regionale della Toscana – Firenze**

Presentazione agenda CESVOT del 2005  
*L'agenda del CESVOT contiene informazioni sui temi di attualità come il Servizio Civile, i programmi del Fondo Sociale Europeo, le Società della Salute. Sono presenti informazioni di servizio su appuntamenti regionali come la Festa della Toscana, il Meeting antirazzista, la Rassegna Dire & Fare*



## Dire & Fare

### Rassegna delle autonomie locali

È uno spazio dove annualmente Enti Locali e soggetti delle autonomie locali si incontrano, illustrano le loro attività, si confrontano. Il CESVOT è da sempre presente alla rassegna con un proprio stand ed una serie di iniziative con molteplici partner. Nel 2004 ha proposto il seguente calendario di iniziative:

#### 13 ottobre

Adee, CESVOT: **"Come comunicano gli Enti Locali"**  
*Indagine, realizzata dall'Unione Nazionale Imprese di Comunicazione, che mette in luce le opinioni di chi rappresenta l'amministrazione locale nel dialogo con i cittadini*

Conferenza stampa: **"Come è cambiato il volontariato in Toscana"**  
*Presentazione alla stampa della ricerca  
"Identità e bisogni del volontariato in Toscana"*

Cerimonia di consegna dei diplomi del 2° Corso Progettisti per il volontariato  
*Sono stati consegnati i diplomi ai 24 diplomati del II corso del CESVOT volto a formare progettisti per le associazioni di volontariato*

CESVOT, Università degli studi di Pisa: **"La Toscana dei volontari"**  
*Presentazione e discussione dei risultati della ricerca  
"Identità e bisogni del volontariato in Toscana"*

#### 14 ottobre

Adee, Regione Toscana, CESVOT:  
**"Povertà ed esclusione sociale: come comunicare il disagio"**  
*Vedi approfondimento*

CESVOT, Assessorato Politiche socio sanitarie del Comune di Firenze:  
**"L'amministrazione di sostegno: normativa e campi di applicazione"**  
*Il convegno si è occupato della nuova normativa che garantisce la protezione della persona con capacità limitate. Il CESVOT nel 2005 ha avviato un apposito progetto di formazione su finanziamento FSE*

#### 15 ottobre

UISP Comitato Regionale Toscano, CESVOT, Regione Toscana  
**"Siamo sportivi, giochiamo pulito"**  
*Alla presenza degli studenti che hanno partecipato al progetto UISP  
"Prima e doping"*

Adee, CESVOT: **"Comunicare a prezzo di fabbrica"**  
*Convegno sulla individuazione di strategie che aiutino a comunicare con forme limitate di budget*

Regione Toscana, Consulta regionale per il servizio civile, CESVOT, ANCI Toscana:  
**"Servizio civile. Gli orientamenti legislativi della Toscana"**  
*L'iniziativa ha delineato gli scenari all'approssimarsi del passaggio dalla leva obbligatoria al servizio civile volontario*



### La premiazione delle campagne di comunicazione sociale

All'interno della Rassegna Dire&Fare è stato organizzato in collaborazione con Adee – Ad European Events il convegno

“POVERTÀ ED ESCLUSIONE SOCIALE: COME COMUNICARE IL DISAGIO”

nel quale sono state confrontati e analizzati vari esempi di campagne internazionali di comunicazione sociale. Ha fatto seguito al convegno il

“Premio internazionale Ad Spot Award”

nel quale sono state premiati le migliori

immagini di 35 paesi del mondo

contro la fame, la guerra, la povertà,

il degrado ambientale.



Una delle immagini vincitrici del Premio Internazionale Ad Spot Award organizzato da Cesvot insieme ad Adee – Ad European Events – durante la rassegna Dire & Fare, Firenze 2004.

### Un esempio di campagna di comunicazione:

#### Progetto Bando “Percorsi di Innovazione”

La campagna di comunicazione dedicata al Bando

“Percorsi di Innovazione” si articola nell’arco di un anno

e prevede interventi dedicati alla promozione del concorso,

alla diffusione delle informazioni relative ai partecipanti,

alla divulgazione di statistiche sulle caratteristiche principali

dei progetti vincitori con relativa pubblicazione, fino alla

realizzazione dell’evento conclusivo di premiazione come

momento di festa e di appartenenza.

Parallelamente la vita dei progetti vincitori è documentata

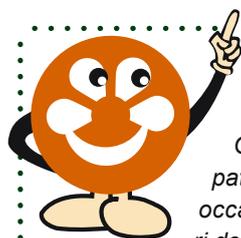
da filmati: brevi video che vengono consegnati alle associazioni come materiale di documentazione e divulgazione.

In occasione della premiazione l’Ufficio stampa comunica i risultati generali del concorso

e quelli relativi a ciascuna provincia alle testate regionali e locali nonché cura la realizza-

zione di una trasmissione per le emittenti locali.





**La presentazione dei progetti di intervento sociale del 2004**

*Oltre cinquecento persone hanno partecipato alla festa organizzata dal CESVOT in occasione della premiazione dei 122 i vincitori della 3° edizione del Bando Percorsi di innovazione.*

*L'iniziativa, svoltasi a Rispescia (GR) il 19 giugno scorso nella sede di Legambiente nel Parco della Maremma, ha visto la partecipazione di un gran numero di volontari provenienti da tutta la Toscana.*

*Insieme a Luciano Franchi, presidente del CESVOT, hanno partecipato alla tavola rotonda coordinata dalla giornalista Paola Springhetti, l'Assessore Regionale alle Politiche Sociali Angelo Salvatori, il presidente di Anci Toscana Paolo Fontanelli, il presidente di CSV.net Marco Granelli, Andrea Volterrani dell'Università di Siena e Claudio Machetti presidente del Comitato di Gestione.*



TRATTO DAL MENSILE DEL CESVOT PLURALI  
DEL GIUGNO 2005

**Il materiale promozionale**

Il CESVOT cura la realizzazione del materiale pubblicitario destinato alla promozione dei servizi e delle attività: volantini, depliant informativi, gadget. Per la prima volta ha realizzato una agenda



pensata per le associazioni di volontariato della Toscana ed arricchita di informazioni su temi di attualità come il Servizio Civile, i programmi del Fondo Sociale Europeo, le Società della Salute, ma anche Diritti umani e questioni ambientali.

**Chi se ne occupa?**

*Il Settore Comunicazione, Promozione e Ufficio stampa.  
Responsabile: Cristiana Guccinelli  
Collaboratori: Emanuele Cecchi – Francesca Giovagnoli  
Segreteria: Manuela Poggi*

*Gli uffici sono presso la sede regionale del CESVOT al seguente indirizzo di posta elettronica  
comunicazione@cesvot.it*

## 2.3 – Ricerca

### Premessa

Il CESVOT indaga su specifiche realtà dell'associazionismo per produrre conoscenze sul mondo del volontariato e divulgare le nozioni acquisite alle associazioni, ai Centri di Servizio e agli Enti Locali, in modo da incrementare le rispettive competenze e migliorare la progettazione degli interventi.

Le ricerche hanno lo scopo di creare un quadro conoscitivo completo del mondo del volontariato, e in particolare mirano ad analizzare i bisogni del territorio e a valutare la qualità degli interventi realizzati.

### 2.3.1 La ricerca “Le trasformazioni del volontariato in Toscana”

L'indagine, avviata nel IV trimestre del 2003 in collaborazione con il Dipartimento di Scienze Sociali dell'Università degli Studi di Pisa, rappresenta una fonte importante di elementi conoscitivi per impostare le attività del Centro Servizi.

Realizzata su un campione di 370 associazioni di volontariato, la ricerca si è estesa a 2000 volontari delle associazioni campionate: una innovazione consistente che dà particolare rilievo alla ricerca anche all'interno del panorama nazionale.

### Le trasformazioni delle associazioni di volontariato

Dalla rilevazione emerge un quadro sicuramente in evoluzione di cui si possono segnalare i seguenti passaggi:

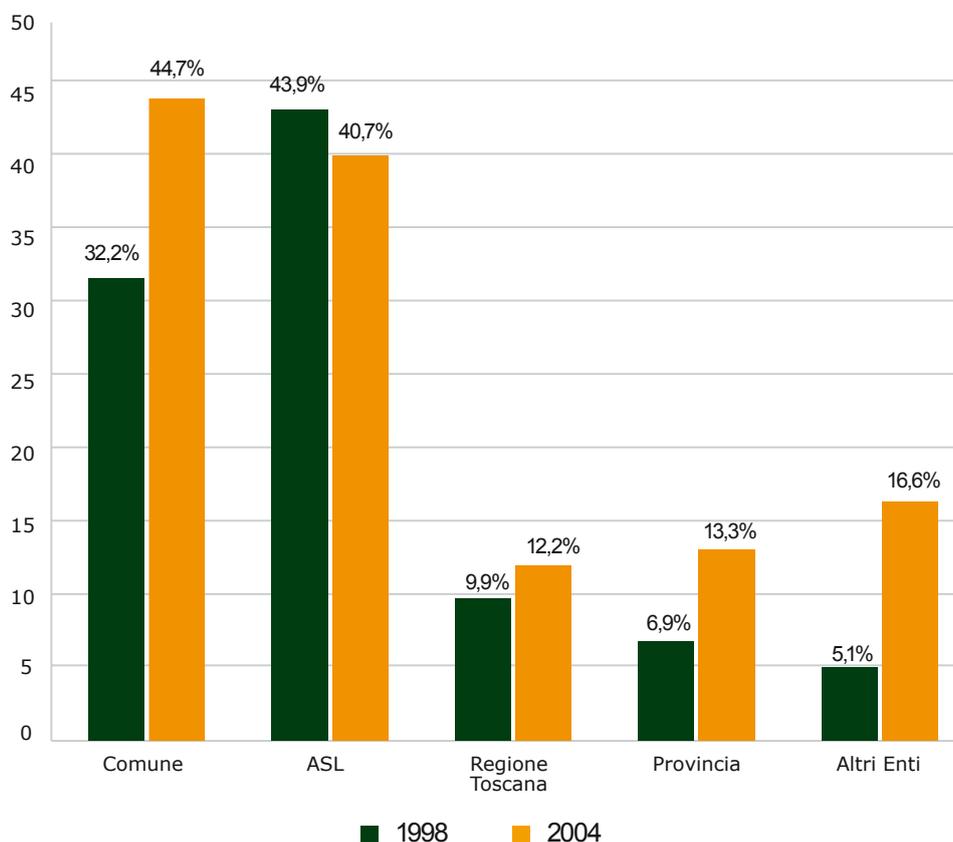
 Aumenta in modo consistente il numero delle associazioni iscritte al Registro Regionale del Volontariato.

Associazioni iscritte e non iscritte al Registro Regionale del volontariato  
COMPARAZIONE 1998 - 2004

| ASSOCIAZIONI | Anno 1998 | Anno 2004    |
|--------------|-----------|--------------|
| ISCRITTE     | 71,5%     | <b>85,0%</b> |
| NON ISCRITTE | 28,5%     | <b>15,0%</b> |



☼ Emerge chiaramente un orientamento istituzionale delle associazioni, nel senso che aumenta la quota di associazioni che sviluppano rapporti con gli Enti pubblici.



☼ Aumenta sensibilmente il livello di collaborazione tra associazioni di volontariato e quindi la tendenza a fare rete: se nel 1998 poco più del 60% del campione dichiara qualche forma di legame con altre associazioni, questa percentuale sale al 74,1% nel 2004.

☼ Si rileva che il bisogno di risorse economiche, pur mantenendo una sua significativa importanza, cede il passo al bisogno di reperire risorse umane e, in particolare, volontari.

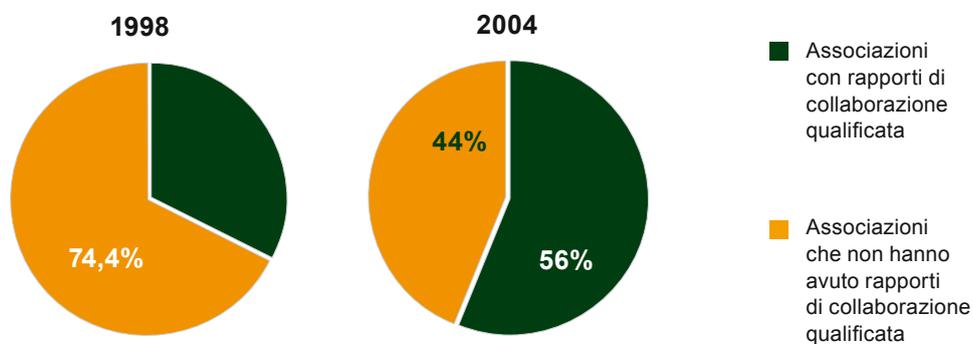
Bisogni espressi dalle associazioni. % associazioni in relazione ai bisogni ritenuti prioritari  
COMPARAZIONE 1998 - 2004

| Tipologia          | Anno 1998 | Anno 2004    |
|--------------------|-----------|--------------|
| Risorse economiche | 50,7%     | <b>36,5%</b> |
| Risorse umane      | 31,7%     | <b>36,0%</b> |

### Il rapporto delle associazioni con il CESVOT

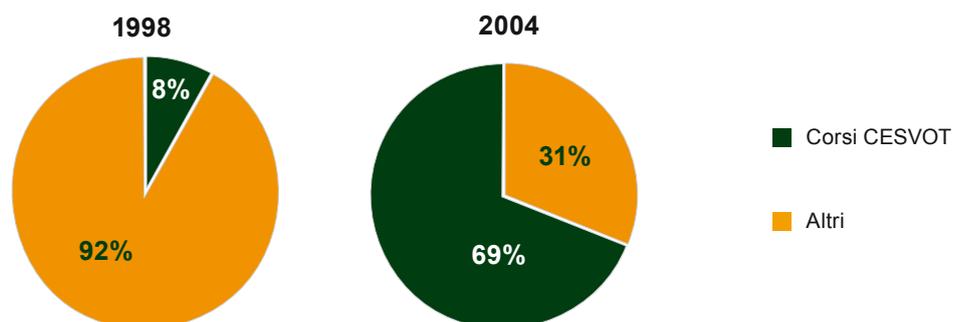
Sono due i punti fondamentali che emergono dalla rilevazione e che riguardano il rapporto delle associazioni con il CESVOT. Il primo, si inserisce all'interno dell'accresciuta consapevolezza delle associazioni circa l'importanza delle attivazioni delle reti sociali. Tutte le associazioni contattate hanno dichiarato di conoscere il CESVOT, che nel 2004 costituisce, subito dopo le altre associazioni di volontariato, il riferimento principale di collaborazione.

% associazioni che hanno avuto rapporti di collaborazione qualificata con il CESVOT  
COMPARAZIONE 1998 - 2004



Il secondo punto riguarda la decisa tendenza delle associazioni a considerare la formazione un buon investimento. Nella rilevazione del 2004 le attività formative raggiungono la grande maggioranza delle associazioni. Emerge in modo netto in questo campo il ruolo svolto dal CESVOT, la cui attività ha contribuito quasi a raddoppiare il numero delle organizzazioni coinvolte in attività di formazione. Aumenta chiaramente la tendenza a riconoscere e valorizzare i processi formativi in quanto strumenti anche finalizzati al cambiamento culturale ed organizzativo nonché per avviare processi di sviluppo.

% associazioni che hanno partecipato a Corsi CESVOT  
COMPARAZIONE 1998 - 2004





In conclusione, “Il volontariato in Toscana, complessivamente, sembra assai più consapevole ed “avanzato” rispetto alla precedente rilevazione. Sebbene per molti aspetti esso si affidi ancora alla buona volontà, allo spirito di iniziativa e al capitale sociale locale, sembra assai più consolidata la capacità di riflessione critica sul ruolo sociale del volontariato, una maggiore sensibilità rispetto al rapporto con le istituzioni, una ancora più marcata accentuazione dell’importanza della concretezza operativa, - fondata sulle capacità progettuali -, e una più consistente strutturazione. E’ ancora fortissima l’esigenza di formazione non tanto perché vi sia scarsità di iniziative, ma perché quella che è stata fatta, evidentemente, produce più elevate aspettative e dunque, una maggiore richiesta di formazione specializzata e orientata a singoli problemi, anche a livello intra organizzativo. Sono assai più consistenti le forme di interrelazione tra soggetti del volontariato e tra questi e le istituzioni pubbliche a livello locale”<sup>6</sup>.

### **2.3.2 Le ricerche in corso**

Nel corso del 2004 il CESVOT ha intensificato l’impegno nella ricerca, attivando le seguenti indagini:

**Definizione di indici sociali di impatto della progettazione sociale** – In collaborazione con il Dipartimento di Scienze Storiche, Giuridiche, Politiche e Sociali dell’Università degli Studi di Siena

Gli obiettivi della ricerca sono l’individuazione di aree, criteri e percorsi utili alla valutazione dell’impatto sociale e la predisposizione di un prototipo per l’analisi degli elementi di valutazione dell’impatto sociale. La ricerca, partita a fine 2003, ha prodotto una relazione intermedia; siamo in attesa della relazione finale con la definizione degli indici.

**La struttura, l’organizzazione e la gestione delle risorse umane nelle OO.VV. toscane: modelli organizzativi a confronto** – In collaborazione con IRPET – Istituto Regionale Programmazione Economica Toscana

Gli obiettivi sono di individuare le caratteristiche delle associazioni di volontariato in quanto a tipologia di attività svolte, tipologia di utenza, impiego di risorse umane (volontarie e

---

6. Dalla ricerca “Le trasformazioni del volontariato in Toscana – II° indagine conoscitiva” - 2004 - Realizzata dal CESVOT in collaborazione con il Dipartimento di Scienze Sociali dell’Università di Pisa

non); inoltre si verificheranno i modelli organizzativi delle associazioni toscane esaminando l'effettiva organizzazione interna e cercando di individuarne le specificità.

**Associazioni di immigrati, associazioni per immigrati** – in collaborazione con Università di Firenze – CIUSPO (Centro InterUniversitario di Sociologia Politica)

La ricerca intende mettere in luce quali azioni vengono promosse e realizzate in questo ambito dalle associazioni “di e per immigrati”, dando rilievo soprattutto ai percorsi di integrazione intrapresi e alle tipologie di rapporti messi in atto dai due tipi di associazionismo al fine di costruire una mappa delle attività e delle relazioni. Attività previste:

- censimento ragionato delle associazioni “di e per immigrati” in Toscana;
- analisi dei ruoli e delle differenti specializzazioni funzionali presenti nelle associazioni italiane, straniere e miste operanti nel campo dell’immigrazione in Toscana;
- analisi delle relazioni instaurate tra associazioni di immigrati e associazioni per immigrati.

Il censimento, ormai concluso, sarà consegnato al CESVOT nel settembre 2005; la ricerca definitiva nel novembre.

**Il processo di costruzione dell’immagine del volontariato nella stampa quotidiana toscana** in collaborazione con Università di Firenze – DISPO (Dipartimento di Scienza Politica e Sociologia)

La ricerca intende analizzare come viene rappresentato dalla stampa il mondo del volontariato, e più generalmente le politiche sociali, per poi esaminare i principali motivi di tali rappresentazioni.

Più specificamente gli obiettivi della ricerca sono:

- analisi del contenuto della stampa, finalizzata a delineare le principali caratteristiche della rappresentazione del fenomeno del volontariato e più generalmente delle politiche sociali;
- ricostruzione del percorso della notizia, attraverso l’analisi del processo di trasformazione degli eventi in notizia, finalizzata a comprendere quali sono i criteri e le logiche della notiziabilità più efficaci negli ambiti tematici trattati, quale ruolo gioca l’abilità contrattuale delle fonti, come la notiziabilità sia influenzata dai più generali climi d’opinione e pregiudizi recepiti dal sistema dei media.



### **Consistenza, organizzazione e gestione degli archivi esistenti nelle associazioni di volontariato toscane**

La ricerca, in collaborazione con il Settore Documentazione del CESVOT, ha l'obiettivo di costruire una mappa degli archivi esistenti all'interno delle associazioni di volontariato toscane, con l'obiettivo di censirne la consistenza e la qualità.

Ciò permetterà al Settore Documentazione di approntare conseguenti azioni tese alla loro conservazione, organizzazione e miglioramento.

#### **2.3.3 Le ricerche delle associazioni: il bando 2004**

Nel corso del 2004 è stato emanato un "Bando per la presentazione dei progetti di ricerca" aperto alle associazioni di volontariato regionali, per sviluppare indagini che ne utilizzino le competenze in materia. Sono state finanziate 5 ricerche, per un importo complessivo di € 130.000.

#### **RICERCA: Percorsi di inclusione ed esclusione dei minori stranieri non accompagnati a Prato - Associazione: ARCI Comitato Regionale Toscana**

La ricerca si propone di individuare i flussi di minori non accompagnati a Prato, ricostruendo i processi che conducono alcuni minori nel circuito del controllo penale e altri in quello dell'accoglienza e dei servizi.

Si intende inoltre raccogliere informazioni sulla vita dei minori individuando le opportunità e i fattori strutturali che ne hanno determinato il percorso.

La ricerca si soffermerà inoltre sui percorsi di presa in carico del minore, sui servizi offerti, sugli aspetti utili a migliorare la qualità e le politiche d'accoglienza.

#### **RICERCA: Dispersione scolastica e volontariato - Associazione: Centro Nazionale per il Volontariato (CNV)**

La ricerca si propone di realizzare uno studio della letteratura esistente sulla tematica, e uno studio sul campo; questo verrà realizzato mediante interviste a testimoni privilegiati con l'obiettivo di individuare le aree toscane a maggiore dispersione scolastica e le caratteristiche delle associazioni presenti su quei territori che operano per contrastare tale fenomeno.

**RICERCA: Ricognizione delle realtà di auto aiuto per il confronto e il consolidamento dei network a livello nazionale ed europeo** - Associazione: *Coordinamento Regionale dei Gruppi di auto-aiuto*

La ricerca si propone di: fare una ricognizione delle nuove esperienze di auto aiuto a livello regionale e nazionale; analizzare la qualità delle reti che supportano i gruppi a livello regionale e nazionale; analizzare l'attività dei Coordinamenti (Toscana, Piemonte, Liguria, ecc.) e valutare le eventuali criticità; monitorare le principali esperienze di auto aiuto dei network europei.

**RICERCA: Periodicità e sicurezza: analisi dei livelli di partecipazione effettiva alle attività di donazione** - Associazione: *AVIS Regionale Toscana*

La ricerca si propone di individuare, mediante la realizzazione di un progetto pilota su Prato, le motivazioni che ostano alla regolarità della donazione al fine di ottenere migliori garanzie sulla qualità della raccolta. L'obiettivo finale è stabilire alcuni parametri che possano funzionare da segnali critici, utili per attivare dei modelli di controllo che possano evidenziare l'esistenza di comportamenti a rischio di abbandono dell'attività di donazione.

**RICERCA: Organizzazioni di comunità: il socio-sanitario tra volontariato e impresa sociale** - Associazione: *Confederazione Nazionale delle Misericordie d'Italia*

Il progetto si propone di mettere a fuoco la tendenza in atto all'interno delle Misericordie relativa alla trasformazione di associazioni di volontariato in imprese sociali, in enti non profit, o in organizzazioni di comunità. L'obiettivo generale è l'elaborazione di una riflessione delle conseguenze del suddetto fenomeno in atto entro le Misericordie mediante analisi della letteratura e indagini quantitative e qualitative.

**Chi se ne occupa?**

*La ricerca è sotto la responsabilità del Direttore,  
che si avvale dell'aiuto di un consulente.*

*Gli uffici sono presso la sede regionale del CESVOT al seguente indirizzo di posta elettronica  
ricerca@cesvot.it*



## 2.4 - Documentazione

### Premessa

Ogni ente, e quindi anche ogni associazione grande o piccola, produce documentazione di vario tipo: documentazione interna, documentazione prodotta in seguito ad iniziative (es. atti di convegni, materiali di corsi,...), materiale grafico (fotografie, manifesti, locandine, ecc.), pubblicazioni periodiche, documentazione raccolta nel corso del tempo a supporto delle attività. Tutto questo esprime l'identità di un'associazione, quello che fa, come si evolve, il suo punto di vista sulle cose, la sua memoria storica. In questo senso le associazioni diventano produttrici di cultura e di sapere. La strategia del CESVOT è quella di valorizzare la documentazione delle associazioni di volontariato, per mezzo del progetto RETEDOCU - Rete dei Centri di documentazione.

### 2.4.1 La Rete dei centri di documentazione



Il progetto RETEDOCU - Rete dei Centri di documentazione (strutture analoghe a biblioteche specializzate) avviato a partire dal 2003, ha il compito di:

- *offrire servizi di informazione e documentazione nelle aree sociale, sanitaria e sociosanitaria;*
- *conservare ed accedere al patrimonio culturale di enti del terzo settore;*
- *creare un sistema stabile di rete e collegamento tra biblioteche e centri di documentazione del terzo settore;*
- *favorire la qualità dei servizi dei centri di documentazione e delle biblioteche specializzate aderenti alla rete.*

Fanno parte della rete: **CNV** Centro Nazionale del Volontariato; **CGIL** regionale toscana; **Informare un'H**: Centro Gabriele Giuntinelli; **Oscar Romero**: Centro di documentazione di formazione interculturale.

### LE ATTIVITÀ DEL 2004

**Il catalogo on line:** è stato creato un catalogo on line, che consente di conoscere e localizzare la documentazione posseduta dai centri della rete, a partire dal materiale posseduto dal CESVOT. Inoltre si sta catalogando parte della documentazione prodotta e



posseduta da alcune associazioni che intendono rendere consultabile il loro materiale alla cittadinanza: nel corso del 2004 è stata inserita nel catalogo la documentazione dell'AVIS Regionale Toscano, dell'ARCI Comitato Regionale Toscano e dell'associazione IREOS di Firenze.

**Il repertorio di siti Selene web:** molto spesso la ricerca sul web può essere complessa per un problema di eccesso di informazioni recuperate o per la difficoltà di selezionare siti di qualità. Selene è un repertorio di siti, basato su criteri di qualità, che descrive i siti e li organizza per aree tematiche: *dipendenza da sostanze, immigrazione, volontariato, disabilità, lavoro*. Il repertorio è aggiornato trimestralmente ed è consultabile sul sito

<http://www.cesvot.it/retdocu/servizi/vrd/index.htm>

**Attività formativa rivolta alle associazioni :** ha l'obiettivo di dare alle associazioni le competenze di base per la gestione e l'organizzazione della documentazione e gli archivi. L'azione formativa, programmata nel 2004, ha dato vita al progetto integrato di formazione e consulenza per le associazioni di volontariato "Non ti scordar di Te", partito nel febbraio del 2005.

**Consulenza:** viene offerta consulenza a tutte le associazioni che intendano sviluppare servizi di centro di documentazione o, più semplicemente, vogliano organizzare nel migliore dei modi la loro biblioteca interna, l'archivio, il protocollo, ecc.

**L'interfaccia on line dei servizi è il sito**

**[www.cesvot.it/retdocu](http://www.cesvot.it/retdocu)**

#### Chi se ne occupa?

*La documentazione è sotto la responsabilità del Direttore,  
che si avvale dell'aiuto di un consulente.*

*Gli uffici sono presso la sede regionale del CESVOT al seguente indirizzo di posta elettronica  
documentazione@cesvot.it*



## 2.5 - Consulenza

### Premessa

In genere è tramite la consulenza che le associazioni stabiliscono il loro primo contatto con il Centro Servizi, e diventa pertanto importante definire un servizio di consulenza per offrire alle associazioni di volontariato aggiornamenti sulle novità legislative e risposte immediate a dubbi e domande. Le consulenze si suddividono nelle seguenti categorie: amministrativa contabile, fiscale, civilistica, organizzativa, progettuale e del lavoro. Sono erogate dalle delegazioni territoriali o per mezzo del **Numero Verde**.

### 2.5.1 Le consulenze delle delegazioni territoriali

Sono erogate direttamente dai segretari delle delegazioni territoriali, presso la sede della delegazione o gli sportelli decentrati. Garantiscono la capillarità del servizio, la immediatezza della risposta e la possibilità di seguire l'associazione durante tutto il percorso consulenziale.

Nel corso del 2004 le consulenze erogate dalle delegazioni territoriali sono state **1297**, rivolte a **831** utenti.

Gli utenti delle consulenze erogate sono ovviamente, in primo luogo, le associazioni presenti nel territorio delegazionale. Degli 831 utenti registrati, **540**, ossia il **65,14 %** sono associazioni di volontariato della delegazione territoriale.

Il **27,8%** sono invece singole persone, che nella maggior parte dei casi si rivolgono alle delegazioni territoriali per avere consulenze relative alla costituzione di una associazione di volontariato.

Complessivamente, il **93%** delle consulenze hanno, coerentemente con la mission del CESVOT, come utenti associazioni di volontariato o potenziali associazioni. Abbiamo poi un residuale **3,38%** di utenti che rientrano nella categoria "altri soggetti del terzo settore" e un **1,45 %** di utenti catalogabili come Enti Locali.

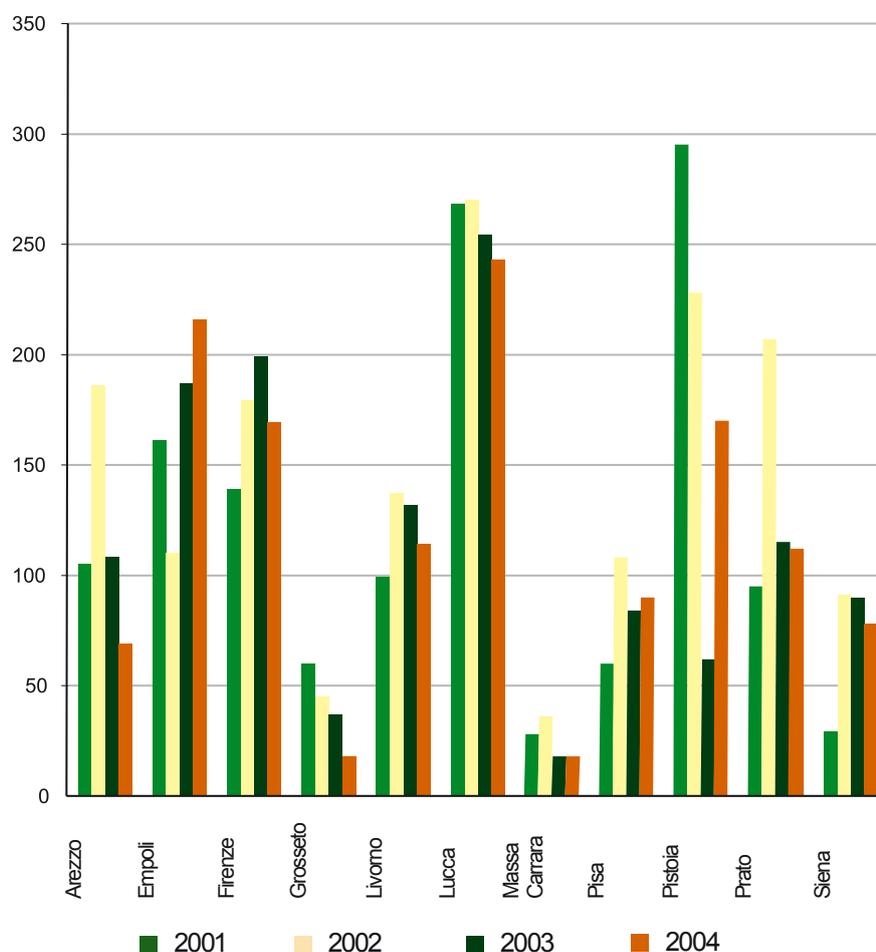
Le consulenze sono spesso accompagnate dai "contatti", che sono invece delle forme di assistenza non specialistiche alle associazioni di volontariato: nel corso del 2004 "i contatti" registrati nelle delegazioni territoriali ammontano a **5238** con una media di **476** contatti a delegazione.



### Un comparazione nel corso degli anni

Dopo il picco di consulenze registrate nel corso del 2002, si nota una certa tendenza alla stabilizzazione nel tempo, da mettere in relazione con l'attivazione, a partire dal 2003, di un progetto speciale a carattere prettamente consulenziale (il progetto speciale "Liberi dai conti").

ANDAMENTO CONSULENZE 2001 - 2004



Nella pagine dedicate alle delegazioni territoriali sono indicati le consulenze ed i contatti erogati da ogni singola delegazione.

### 2.5.2 Le consulenze effettuate per mezzo del Numero Verde

Si ricorre al **numero verde** in due casi: nel primo, attraverso chiamata diretta allo **800.005.363**. L'operatore del CESVOT valuta la richiesta, e se non può dare una risposta



immediata, definisce un quesito specifico che poi viene inoltrato a consulenti specializzati. Nel secondo caso, le associazioni sfruttano il passaggio tramite le delegazioni; la delegazione ha infatti il compito di consulenza di primo livello nei confronti delle associazioni stesse.

Qualora questa consulenza non sia ancora sufficiente, il segretario inoltra la domanda al numero verde passando per la sede regionale. In ogni caso, i consulenti cui viene inoltrato il parere hanno l'obbligo di rispondere entro 7 giorni lavorativi dall'inoltro del quesito.

Nel corso del 2004 il CESVOT ha erogato 210 consulenze per il tramite del numero verde; la maggior parte di esse, 126 - pari al 60% - provengono dalle delegazioni CESVOT.

Rispetto allo scorso anno si registra una diminuzione del ricorso al numero verde: si è infatti passati dalle 234 consulenze del 2003 alle 210 del 2004, come da tabella sottostante.

La tendenza alla diminuzione delle consulenze è presente dal 2001, ed è più evidente negli ultimi due anni; si può ipotizzare che la concomitante influenza del progetto speciale "Liberi dai conti", volto a sostenere le associazioni che fanno ricorso a professionisti per la tenuta della contabilità ed al quale hanno partecipato in due anni 493 associazioni (si veda par. 2.8.2), abbia contribuito a diminuire il ricorso al numero verde.

| Andamento numero verde anno 2001 - 2004 |      |      |      |      |            |
|---|------|------|------|------|------------|
| anno                                    | 2001 | 2002 | 2003 | 2004 | totale     |
| ricorso al numero verde                 | 250  | 247  | 234  | 210  | <b>737</b> |

La maggior parte dei quesiti 103 rientra nella categoria civilistica, seguita da 71 quesiti fiscali e da 31 quesiti di tipo amministrativo; altri 5 quesiti sono di tipo "misto" tra civile e fiscale.

Tra gli utenti, la maggior parte è composta da associazioni di volontariato - 177 quesiti proposti da 167 associazioni, seguite da persone singole - 21 quesiti -; i restanti quesiti sono richiesti da altri soggetti non profit o da associazioni non iscritte al registro regionale.



### Materiali di riferimento



“Guida Normativa Commentata”

Collana “I Quaderni” n° 16



“Le domande e i dubbi delle associazioni di volontariato”

Collana “I Quaderni” n° 17



CESVOT News, strumento informativo.



I quesiti e i pareri più interessanti sono inoltre presenti sul sito internet del CESVOT.

#### Chi se ne occupa?

*La consulenza è sotto la responsabilità del Direttore,  
che si avvale dell'aiuto di un consulente.*

*Gli uffici sono presso la sede regionale del CESVOT al seguente indirizzo di posta elettronica  
consulenza@cesvot.it*



## 2.6 - Monitoraggio servizi e valutazione

### Premessa

Il settore Monitoraggio servizi e Valutazione ha il compito di acquisire e gestire l'intero flusso di dati sull'attività del CESVOT e di valutare i servizi sulla base di indici predeterminati.

Il monitoraggio e la valutazione sono pertanto processi di supporto alle attività del CESVOT, con il compito di controllo, verifica e valutazione delle attività.

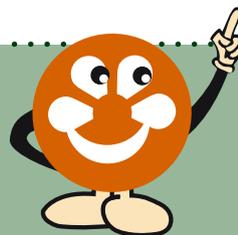
L'obiettivo finale è quello di garantire l'attenzione alle necessità ed ai bisogni degli utenti: le associazioni di volontariato ed i volontari. Il controllo dei servizi erogati, i riesami e le verifiche interne consentono di evidenziare criticità e punti di eccellenza, e di pianificare le attività future.

Le azioni si inquadrano nella logica della **qualità**, che assume un'importanza strategica per lo sviluppo ed il miglioramento continuo delle attività del Centro Servizi.

### 2.6.1 Il sistema di monitoraggio

Si distinguono due attività fondamentali di monitoraggio: **Il monitoraggio del "Piano settori di attività"**

Con questa attività viene monitorato l'andamento generale della progettazione di dettaglio



### La Certificazione di qualità

*Il 24 novembre il CESVOT ha ottenuto, ai sensi della normativa ISO 9001:2000, la certificazione di qualità per il servizio di "progettazione ed erogazione di attività formativa continua e superiore", confermata durante la verifica di sorveglianza del 27 maggio 2005.*

*Il settore Monitoraggio servizi e Valutazione ha avuto il compito di costruzione del Sistema di Gestione della Qualità, che ha compreso non solo il processo di progettazione ed erogazione di attività formative, ma anche una serie di processi gestionali e di supporto che riguardano tutta la struttura del CESVOT: la gestione della documentazione, i processi di gestione del personale, le procedure per la gestione delle verifiche e delle eventuali non conformità.*

*Il processo di certificazione sarà allargato ad altre attività del CESVOT: nel corso del 2005 sono state costruite le procedure e la modulistica per la certificazione di qualità del processo di gestione delle attività editoriali del CESVOT*

annuale. Ogni quattro mesi il responsabile del settore verifica presso ogni area funzionale del CESVOT l'andamento generale delle attività progettate, in relazione soprattutto alla congruità con i tempi e gli obiettivi prefissati in sede di programmazione.

Al termine della verifica viene redatto un rapporto nel quale si evidenziano lo stato delle attività e le eventuali criticità individuate nonché le proposte di miglioramento.

### **Il monitoraggio e la rendicontazione dei progetti**

Per mezzo di tale attività sono verificati, monitorati ed infine rendicontati i progetti che il CESVOT affida alle associazioni di volontariato: i progetti di formazione, presentati in base al relativo Bando, ed i progetti di intervento sociale presentati in base al Bando “Percorsi di Innovazione”.

#### *Il monitoraggio e la rendicontazione dei progetti di formazione presentati in base al relativo Bando.*

Una volta approvata la progettazione di dettaglio e dato l'avvio al corso, vengono verificati i requisiti essenziali del progetto formativo attraverso il controllo e la verifica della “lista di verifica dell'attività formativa”, compilata dal tutor durante il primo incontro e ritirata da un operatore CESVOT durante l'incontro di validazione del corso.

Consente la verifica in itinere, per ogni progetto di formazione, della presenza degli elementi necessari all'erogazione del corso: sede aula, materiale didattico, attrezzature, presenza corsisti, presenza registro di aula.

Al termine del corso viene invece somministrato ai corsisti un questionario di verifica e valutazione finale, nel quale viene verificato il livello di soddisfazione.

Tali dati, aggregati per il numero complessivo dei progetti del CESVOT, consentono di avere a disposizione una serie di informazioni non solo sull'andamento generale dei corsi, ma anche di definire un identikit del corsista tipo (si veda in proposito il paragrafo 2.1.1 sui risultati dei questionari)

Al termine del corso, l'associazione, onde poter ottenere il rimborso delle spese effettuate,



invia al CESVOT la documentazione relativa alle spese sostenute insieme al seguente materiale: registro delle presenze e schede di iscrizione, la documentazione relativa alle attività di monitoraggio e valutazione svolta in proprio dall'associazione, copia del materiale didattico distribuito ai partecipanti, la relazione conclusiva del tutor.

*Il monitoraggio e la rendicontazione dei progetti di intervento sociale del Bando "Percorsi di Innovazione"*

Una volta approvata la progettazione di dettaglio e dato l'avvio al progetto, vengono verificati i requisiti essenziali del progetto di intervento attraverso una "verifica di validazione", compilata dall'operatore CESVOT inviato sul luogo di svolgimento del progetto.

Consente la verifica in itinere degli elementi previsti da ogni singolo progetto di intervento.

A questa fase, si aggiunge una "verifica intermedia" che ha il compito di monitorare il progetto nella sua fase intermedia, anche qui con l'invio di un operatore del CESVOT e la compilazione di un apposito rapporto.

Al termine del corso, l'associazione, per ottenere il rimborso delle spese effettuate, invia al CESVOT la documentazione relativa alle spese sostenute insieme a tutto il materiale di verifica predisposto in fase progettuale.

### **2.6.2 La valutazione dei servizi**

Il CESVOT si è dotato di una serie di indicatori che consentono di dare una valutazione dei servizi erogati, ma anche di altri processi, quali ad esempio la gestione delle risorse umane.

Nelle tabelle che seguono sono illustrati alcuni indicatori utilizzati dal CESVOT per i principali servizi. Gli indicatori sono costruiti in riferimento ad obiettivi specifici ed azioni, e sono accompagnati dalla definizione dei tempi di rilevazione e dei valori target.



Progetto di riferimento:  
**Progettazione ed erogazione di attività formative**

| Obiettivo specifico  | Azioni  | Indicatori  | Strumenti di rilevazione       | Tempi di rilevazione  | Valori target  |
|--|---|---|--------------------------------|---|--|
| Consolidamento del processo di erogazione di attività formative progettate e realizzate su fondi propri e sulla base di finanziamenti pubblici (FSE) | Progettazione, realizzazione e valutazione dei progetti di formazione | Rapporto n° iscritti/ n° iscritti previsto                      | Schede di iscrizione           | La rilevazione viene effettuata alla data di chiusura delle iscrizioni  | Scostamento n° iscritti/ n° iscritti previsto non inferiore al 20%               |
|  |   | Grado di partecipazione ai corsi di formazione                  | Registri presenze              | La verifica del registro viene svolta a fine corso in caso di corsi con numero lezioni < 10, ad 1/3 negli altri casi  | Percentuale partecipazione > 70%   |
|  |   | Valutazione dell'efficacia dell'azione formativa (ove prevista) | Esiti prova finale             | Entro una settimana dall'esito finale   | 60% di risposte positive al test, salvo prescrizioni diverse da bando o progetto |
|  |   | Valutazione soddisfazione corsista*                             | Questionari di validazione     | I questionari sono somministrati ad 1/3 della durata solo in caso di corsi con numero di lezioni > 10. L'analisi avviene entro un mese dalla somministrazione | Soddisfazione di almeno il 70% dei corsisti                                      |
|  |   |   | Questionari di verifica finale |   | Soddisfazione di almeno il 70% dei corsisti                                      |



Progetto di riferimento:  
**Progettazione e creazione di prodotti editoriali e loro pubblicizzazione**

| Obiettivo specifico   | Azioni  | Indicatori  | Strumenti di rilevazione                                      | Tempi di rilevazione  | Valori target  |
|---|---|---|---|---|--|
| Consolidare e migliorare il livello qualitativo dei prodotti editoriali | Valutazione del servizio di consegna prodotti                               | Tempi di evasione delle richieste di pubblicazioni          | Scheda richiesta pubblicazioni                                | Ogni sei mesi   | 10 giorni  |
|   | Valutazione del grado di attenzione dei destinatari dei prodotti editoriali | Segnalazioni argomenti                                      | Segnalazioni ricevute   | Le segnalazioni sono analizzate entro un mese dall'uscita del mensile "plurali" | 10 segnalazioni per ogni numero di plurali                       |
|   | Valutazione della qualità dei prodotti editoriali                           | Soddisfazione fruitori dei prodotti editoriali              | Questionari standard, form per segnalazioni sul sito internet | Ogni sei mesi   | Soddisfazione di almeno il 60% di rispondenti al questionario    |
|   | Aggiornamento del sito Internet   | Verifica aggiornamento quotidiano sito Internet             | Pagine sito www.cesvot.it                                     | Ogni sei mesi   | Inserimento notizia entro max 24 ore                             |
|   | Verifica accessi al sito internet   | Numero accessi quotidiani al sito Internet                  | Report accessi sito   | Ogni tre mesi viene verificato l'andamento degli accessi                        | 100 accessi quotidiani   |
| Garantire l'invio del materiale CESVOT a tutti i destinatari indicati   | Aggiornamento continuo indirizzario CESVOT su Area Intranet                 | Completezza ed aggiornamento indirizzario OO.VV. del CESVOT | Verifica indirizzario su Area Intranet www.cesvot.it/intranet | Entro due mesi da ogni spedizione generale                                      | Mancati recapiti ≤ 120 annuali su tutte le spedizioni del CESVOT |

Progetto di riferimento:  
**Formazione del personale**

| Obiettivo specifico   | Azioni                                      | Indicatori  | Strumenti di rilevazione   | Tempi di rilevazione                              | Valori target   |
|---|---|---|--|---|---|
| Sviluppo delle risorse umane attraverso lo strumento della Formazione Interna | Rilevazione bisogni formativi del personale | Numero incontri con il personale finalizzati alla rilevazione dei bisogni | Colloqui ed eventuale modulistica  | A regime, la rilevazione avverrà ogni sei mesi    | Almeno un colloquio all'anno  |
|   | Organizzazione attività formative           | Partecipazione positiva ad attività formative                             | Attestati di frequenza e/o partecipazione di conseguimento delle competenze previste | Entro un mese dalla fine della attività formativa | 80% dei partecipanti ai corsi abbiano ottenuto un attestato di partecipazione |

### **Il sistema informativo**

Tutte le informazioni provenienti dai monitoraggi e dai rendiconti sono inserite nel **sistema di monitoraggio e archiviazione dei dati** presente all'interno della Intranet aziendale all'indirizzo <http://www.cesvot.it/intranet>.

Nella Intranet è presente una banca dati nella quale sono quotidianamente archiviate le informazioni sui progetti del CESVOT, in modo da garantire la funzionalità della raccolta dati e la possibilità di fornire tutti gli elementi necessari per la valutazione e la programmazione delle attività.

La intranet del CESVOT gestisce un indirizzario complesso in cui sono presenti **3278** associazioni, così suddivise:

- 2504 associazioni di volontariato aderenti al CESVOT ed utenti dei servizi ( *di cui 2312 iscritte al Registro Regionale del Volontariato*)
- 774 associazioni non aderenti al CESVOT. Come tali queste associazioni non possono ricevere servizi ma informazioni.

L'indirizzario si completa dei riferimenti di 1433 "enti" di vario tipo: Istituzioni pubbliche e private, soggetti del Terzo settore, media, fornitori e privati.

Nella banca dati sono archiviati i progetti del CESVOT; corso del 2004 è stata ampliata con l'inserimento dei progetti speciali, dei progetti di ricerca, delle attività di patrocinio.

Nella intranet è presente anche una agenda di lavoro nella quale sono quotidianamente indicati tutti gli appuntamenti e le iniziative della sede regionale e delle delegazioni.

### **2.6.3 Il bilancio sociale**

Il sistema di monitoraggio e di valutazione facilita la definizione del bilancio sociale del CESVOT, nel quale confluiscono tutti i dati e le informazioni che raccolte nel corso dell'anno.

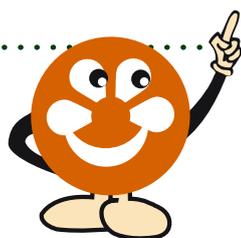
Il bilancio sociale, ora giunto alla sua terza edizione, è però anche un momento sempre più importante di riflessione e condivisione interna, e per questo viene data particolare attenzione al processo di coinvolgimento del Centro Servizi a tutti i livelli: organi sociali, delegazioni territoriali, struttura operativa.

Con la organizzazione del seminario al Lido di Camaiore, nell'aprile del 2005, il CESVOT si è posto l'obiettivo di dialogare con i suoi principali stakeholder e di rafforzare l'intero processo di definizione del bilancio sociale.



### Il bilancio sociale come servizio

L'importanza data alle tematiche inerenti il bilancio sociale è testimoniata dal parallelo percorso di accompagnamento e formazione per le associazioni socie progettato nel corso del 2004 e avviato nel 2005. Questo percorso ha l'intenzione di avvicinare le associazioni al bilancio sociale, e si pone l'obiettivo di fornire le associazioni di strumenti che possano metterle in grado di pubblicare un proprio bilancio sociale. Allo stesso tempo, trattandosi di associazioni di che raccolgono al loro interno una pluralità di associate, si persegue l'obiettivo di avviare percorsi virtuosi di trasmissione di conoscenze e buone prassi all'interno delle associazioni a loro affiliate.



#### Le tappe del percorso

*Il percorso, progettato nel corso del 2004 e avviato nel marzo del 2005 con la partecipazione di 10 associazioni socie, si è articolato in tre fasi:*

**Prima fase di check up presso l'associazione**, per osservare le modalità organizzative, di rilevazione e raccolta delle informazioni di ciascuna associazione.

*Il check up è un momento utile per i responsabili dell'associazione per avere maggiori informazioni sul percorso e sulle modalità realizzative di un bilancio sociale.*

**Seconda fase di formazione in aula** con un percorso formativo della durata complessiva di 48 ore, per fornire contenuti teorici e approfondimenti pratici, anche per mezzo di esercitazioni e utilizzo di casi di studio.

**Terza fase di accompagnamento e consulenza**, nella quale ogni associazione potrà avvalersi di un pacchetto di 15 ore di consulenza per l'accompagnamento nella realizzazione del documento finale.

#### Chi se ne occupa?

*Il Settore Monitoraggio servizi e Valutazione.*

*Responsabile: Enzo Morricone*

*Segreteria: Miriam Baluganti*

*Gli uffici sono presso la sede regionale del CESVOT al seguente indirizzo di posta elettronica  
monitoraggio@cesvot.it*

## 2.7 - Organizzazione e Rapporti con le delegazioni

### Premessa

La scelta del CESVOT di articolarsi in 11 delegazioni risponde all'esigenza di realizzare un contatto diretto con il volontariato del territorio.

Lo scopo fondamentale di questo settore è quello di favorire e migliorare le sinergie di rete nella struttura centrale e fra questa e le delegazioni, garantendo standard di servizi omogenei in tutto il territorio regionale. Il coordinamento dell'attività dei segretari di delegazione ha l'obiettivo di garantire la funzionalità delle sedi territoriali sia sotto il profilo strumentale – sedi, apparecchiature, materiali – sia sotto il profilo funzionale, attraverso la gestione delle risorse umane. Il settore Organizzazione e Rapporti con le delegazioni cura l'aggiornamento professionale degli operatori del CESVOT ed è responsabile del Piano della formazione interna. Segue inoltre i procedimenti di verifica degli statuti delle associazioni non aderenti al Registro Regionale del Volontariato al fine di garantire l'erogazione dei servizi ai soggetti legittimati (le associazioni di volontariato della regione Toscana).

Infine, il settore ha la responsabilità del coordinamento dei progetti speciali "Associazioni in rete" e "Liberi dai conti"<sup>7</sup>.

### 2.7.1 La gestione delle risorse umane

La gestione delle risorse umane riveste un'importanza fondamentale per il miglioramento dell'efficacia dei servizi ed il raggiungimento degli obiettivi prefissati.

Il CESVOT ha definito con apposite procedure, che fanno parte del nostro sistema qualità, le competenze e le responsabilità di funzioni e ruoli, i requisiti minimi di formazione e/o di esperienza richiesti, le modalità di selezione e assunzione di nuovo personale (dipendenti, collaboratori a programma, a progetto), le modalità di formazione e aggiornamento professionale. Queste ultime sono definite in un Piano Annuale della Formazione Interna, redatto sulla base delle esigenze formative definite dai settori operativi del CESVOT nonché dai singoli operatori. Tutti gli operatori del CESVOT hanno partecipato ad almeno una iniziativa formativa interna.

---

7. Si vedano paragrafi 2.8.1. e 2.8.2



Estratto del Piano e registro della formazione del 2004

| Tipo di corso (*) | Titolo/argomento  | Numero partecipanti |
|-------------------|---|---------------------|
| C                 | Percorso formativo per gli operatori del "Numero Verde"   | 15                  |
| C                 | Progettazione e strumenti informatici   | 8                   |
| G                 | Innovazione legislative e fiscali per le aziende Non Profit del 2004  | 3                   |
| C                 | Elementi di ricerca in Internet, uso del repertorio di Retedocu   | 11                  |
| C                 | Il catalogo on line di Retedocu, presentazione e discussione della newsletter d'informazione                          | 11                  |
| G                 | Introduzione alla corretta gestione amministrativa e rendicontativi dei progetti a valere sul Fondo Sociale Europeo   | 8                   |
| C                 | La comunicazione interna: strategie e strumenti per creare valore   | 1                   |
| G                 | Laboratorio Manageriale: Sviluppo dei risultati. Misurare i risultati del gruppo attraverso il Performance Management | 1                   |
| C                 | Nuova normativa in materia di Pronto Soccorso   | 6                   |
| C                 | Le tecniche di gestione e rendicontazione dei progetti comunitari   | 2                   |

\* C = corso in aula; G = giornata seminariale o di studio

### 2.7.2 Il coordinamento delle delegazioni territoriali

Il coordinamento delle delegazioni territoriali ha l'obiettivo di favorire e migliorare sempre più le sinergie di rete tra le delegazioni e la sede centrale, ma anche di rafforzarne l'efficienza, attraverso il potenziamento delle attrezzature, il miglioramento delle sedi e il sostegno alle Iniziative di Delegazione (IDD).

*Le **IDD** sono iniziative promosse ed organizzate dalla delegazione territoriale sia direttamente che in collaborazione con le associazioni locali.*

*Nel corso del 2004 sono state finanziate 18 IDD per un totale di € 25.950.*

Periodicamente i Segretari delle delegazioni territoriali si riuniscono con il Responsabile del settore Organizzazione e Rapporti con le delegazioni per verificare le attività, definire modalità omogenee di erogazione dei servizi, confrontare esperienze e focalizzare eventuali criticità. Rientra in questa attività il coordinamento e la verifica delle Iniziative di Delegazione.

### 2.7.3 La Commissione Revisione Utenti

A seguito della introduzione della legge regionale n°42/2002 sulle associazioni di promozione sociale, la quale ha previsto l'istituzione del Registro delle Associazioni di Promozione Sociale, statuendo altresì la incompatibilità della doppia iscrizione al Registro Regionale del Volontariato, si è resa necessaria una verifica puntuale della presenza dei requisiti previsti dalla legge 266/91 rispetto alle associazioni utenti.

Il lavoro istruttorio è stato svolto dalla Commissione Revisione Utenti.

Con il supporto tecnico del settore Organizzazione e Rapporti con le delegazioni, il lavoro di valutazione è stato svolto su un totale di 343 associazioni aderenti al CESVOT non iscritte al Registro Regionale del Volontariato. Il 51% degli statuti è risultato rispondente ai requisiti della legge. Per la parte di associazioni rimanente sono stati riscontrati elementi di criticità relativamente alla "gratuità delle cariche associative": si tratta nella maggior parte di casi di statuti antecedenti il '91. In altri statuti sono stati evidenziati articoli che configurano disparità nell'accesso alle cariche sociali di alcuni soci rispetto ad altri, in modo non conforme a quanto previsto dall'articolo 3 comma 3 della L. 266/91 "democraticità della struttura". Il lavoro della commissione si estende anche alla verifica della rispondenza alla legge sul volontariato delle associazioni che fanno richiesta di adesione al CESVOT. I lavori della Commissione sono ratificati dal Comitato Direttivo.

#### **Chi se ne occupa?**

*Il Settore Organizzazione e Rapporti con le delegazioni.*

*Responsabile: Rita Migliarini*

*Segreteria generale: Monica Casotti - Eva Ciaranfi*

*Gli uffici sono presso la sede regionale del CESVOT al seguente indirizzo di posta elettronica  
organizzazione@cesvot.it*

*Ragioneria: Tiziana Menicagli - Monica Pisapia*

*Gli uffici sono presso la sede regionale del CESVOT al seguente indirizzo di posta elettronica  
ragioneria@cesvot.it*



## 2.8 - I progetti speciali del CESVOT

### Premessa

Dal 2003 il CESVOT ha avviato una serie ulteriore di servizi rivolti alle associazioni di volontariato. Tali progetti integrano e sviluppano i servizi basilari previsti dal decreto di istituzione, avviano forme diversificate di integrazione dei servizi e aprono nuovi e sperimentali percorsi con le associazioni di volontariato. I progetti speciali nascono sulla base delle rilevazioni delle esigenze delle associazioni per favorire la coincidenza delle attività progettate ed erogate con i loro bisogni.

La realizzazione dei progetti speciali è stata possibile grazie al consistente aumento di risorse destinate al CESVOT per il biennio 2003/2004.

I progetti, avviati nel 2003, sono stati riproposti anche nel corso del 2004, per garantirne continuità ed efficacia.

### 2.8.1 “Associazioni in Rete” - Progetto di informatizzazione delle associazioni di volontariato toscane

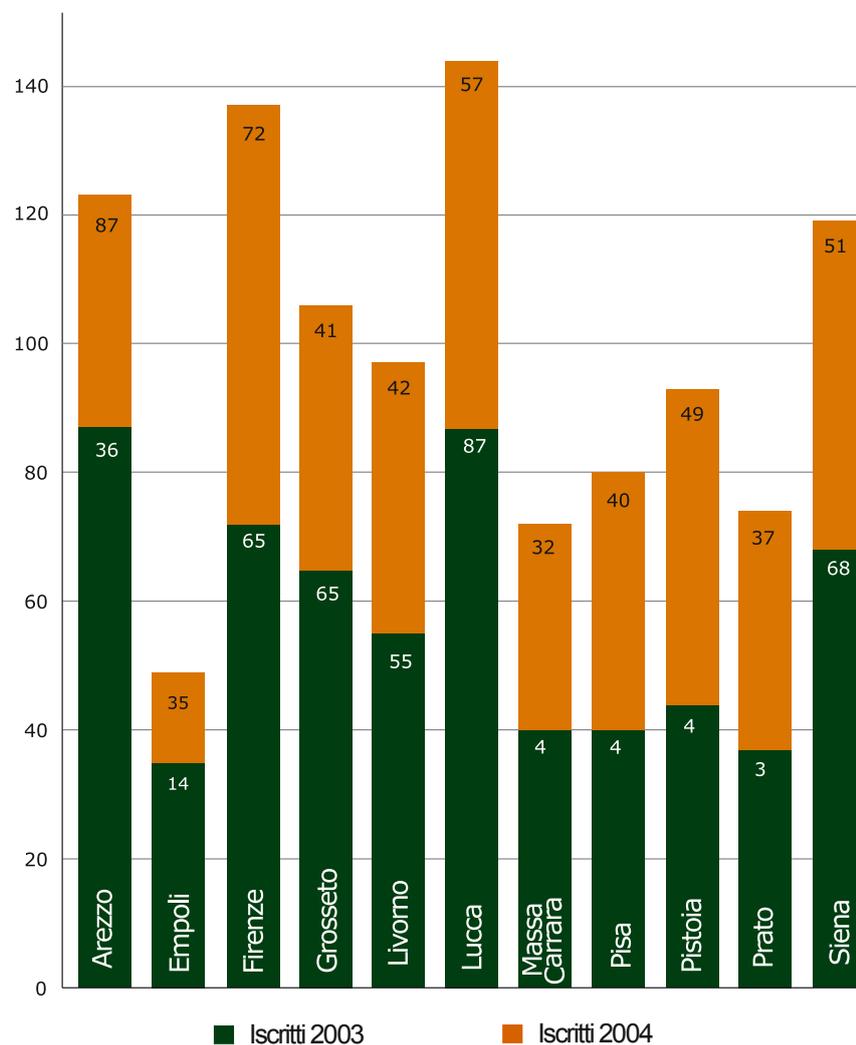
L'obiettivo del progetto è implementare la capacità di comunicare delle associazioni e tra le associazioni ed il CESVOT, favorendo altresì l'erogazione di servizi tramite la rete, attraverso il potenziamento della funzionalità delle associazioni sotto il profilo della dotazione informatica. Il progetto prevede:

- la realizzazione di corsi di formazione, della durata complessiva di 18 lezioni per un totale di 54 ore di formazione, volti a fornire ai volontari una approfondita conoscenza dell'uso del computer;
- la messa a disposizione di un bonus per l'acquisto di attrezzatura informatica composta da personal computer, modem, stampante, programmi e relative licenze, da installare direttamente presso la sede delle associazioni che ne hanno diritto.

La prima edizione del progetto, tenutasi tra il novembre 2003 ed il maggio del 2004, ha visto la erogazione di **33 corsi** di formazione a cui hanno partecipato **630 persone**. Sono state consegnate **380** attrezzature informatiche ad altrettante associazioni che ne avevano fatto richiesta e che ne avevano i requisiti.



Si è fatta particolare attenzione ad organizzare i corsi nelle zone più decentrate di ogni delegazione, in modo da garantire quelle associazioni che proprio a causa della loro lontananza geografica dai maggiori centri urbani hanno più bisogno delle reti telematiche per comunicare. La seconda edizione ha avuto inizio nel novembre del 2004 e si è conclusa il 27 giugno del 2005. Ha visto l'erogazione di **26 corsi** di formazione a cui hanno partecipato **464 volontari**, con la richiesta delle attrezzature informatiche da parte di **225 associazioni**.



### Una valutazione del progetto

Nel corso dei due anni di progetto speciale sono state 1094 le persone che hanno compiuto l'intero percorso formativo ricevendo l'attestato di partecipazione.

La partecipazione ai corsi è stata positiva sia sotto il profilo della frequenza che della



soddisfazione dei corsisti: il meccanismo di valutazione per i corsi 2003-2004 (siamo ancora in attesa di terminare la valutazione dei corsi finiti nel 2005) ha denotato un'ampia soddisfazione sia sotto il profilo della competenza dei docenti che del livello del materiale didattico.

Le postazioni informatiche richieste dalle associazioni sono state complessivamente 605: ciò significa che per mezzo del progetto associazioni in rete sono state dotate di postazione e messe in condizione di utilizzare tutte le potenzialità dei sistemi informatici circa il 25% delle associazioni dell'intera regione.

La flessione della domanda di PC nel secondo anno - ben maggiore percentualmente rispetto alla flessione dei partecipanti ai corsi di formazione - induce a ritenere che il bisogno di postazioni sia in esaurimento, e che il progetto sia riuscito a raggiungere i propri obiettivi di massima.

#### Chi se ne occupa?

*Il Settore Organizzazione e Rapporti con delegazioni.  
Responsabile del progetto: Rita Migliarini*

*Gli uffici sono presso la sede regionale del CESVOT al seguente indirizzo di posta elettronica  
organizzazione@cesvot.it*

### 2.8.2 “Liberi dai conti” - Sostegno alle associazioni nella tenuta della contabilità

Per il secondo anno consecutivo il CESVOT, ha offerto un sostegno alla tenuta della contabilità delle associazioni attraverso un contributo percentuale relativo alle spese sostenute, che consente alle associazioni con un bilancio superiore ai € 5.000 di avvalersi di esperti capaci di garantire loro una corretta gestione della contabilità.

Nel corso del 2004 c'è stato un incremento delle associazioni che hanno usufruito del servizio, passate da 236 a 257. Le associazioni hanno avuto in media un finanziamento di € 877,96.

Nel prospetto che segue indichiamo l'andamento del progetto nei due anni di attività.



| Delegazione   | Anno 2003                                     |                     | Anno 2004                                     |                     |
|---------------|---|---------------------|---|---------------------|
|               | Associazioni che hanno usufruito del servizio | importo liquidato   | Associazioni che hanno usufruito del servizio | Importo liquidato   |
| Arezzo        | 22  | € 19.362,13         | 23  | € 19.186,68         |
| Empoli        | 14  | € 12.279,57         | 11  | € 9.657,32          |
| Firenze       | 44  | € 40.398,80         | 55  | € 49.924,16         |
| Grosseto      | 14  | € 12.481,70         | 15  | € 13.801,08         |
| Livorno       | 14  | € 13.017,66         | 21  | € 18.921,29         |
| Lucca         | 29  | € 22.368,06         | 32  | € 24.632,82         |
| Massa Carrara | 6   | € 4.267,46          | 10  | € 9.007,50          |
| Pisa          | 28  | € 25.937,55         | 29  | € 27.575,67         |
| Pistoia       | 18  | € 15.607,22         | 22  | € 18.567,93         |
| Prato         | 31  | € 29.927,11         | 13  | € 12.203,38         |
| Siena         | 16  | € 14.482,62         | 26  | € 22.156,85         |
| <b>Totale</b> | <b>236</b>                                    | <b>€ 209.589,88</b> | <b>257</b>                                    | <b>€ 225.634,68</b> |

### Una valutazione del progetto

Tra il 2003 ed il 2004 il CESVOT ha sostenuto la contabilità di **493** associazioni di volontariato, per un erogazione totale di **€ 435.224,56**: la tendenza generale è in aumento, dato che dal 2003 al 2004 si sono registrate **21** richieste in più.

Delle 257 associazioni che nel 2004 hanno partecipato al progetto, **149**, pari al 57% avevano già aderito al progetto nel corso del 2003: nel totale, gli utenti complessivi del progetto sono stati **344**. Tra tutte le associazioni che hanno partecipato al progetto, il 15% non si serviva di un commercialista.

Ciò che emerge è che aderiscono **le associazioni che già si rivolgevano ad un commercialista e che tale adesione tende a ripetersi nel corso del tempo**.

Un'altra considerazione emerge dalla comparazione del progetto con l'attività istituzionale di erogazione delle consulenze, sia a livello di delegazione che regionale per mezzo del numero verde.



Dai dati emerge soprattutto la diminuzione delle consulenze richieste tramite numero verde alla sede regionale, collegata ad una concomitante azione del progetto speciale, il quale garantendo un pieno ricorso ad un commercialista ha permesso di “liberare” qualche consulenza.

Questa impressione si rafforza osservando che, all’interno delle consulenze del numero verde, quelle fiscali e tributarie sono circa la metà – 71 contro 134 – rispetto a quelle civili ed amministrative.

### Chi se ne occupa?

*Il Settore Organizzazione e Rapporti con delegazioni.  
Responsabile del progetto: Rita Migliarini*

*Gli uffici sono presso la sede regionale del CESVOT al seguente indirizzo di posta elettronica  
organizzazione@cesvot.it*

### 2.8.3 “Sta arrivando il tuo fido” - Fondo di garanzia per l’accesso al credito delle associazioni di volontariato

Con questo progetto il CESVOT intende facilitare l’accesso al credito alle associazioni di volontariato. A partire dal settembre 2003 il CESVOT ha costituito presso la finanziaria della Regione Toscana “Fidi Toscana” un fondo di garanzia di **1 milione di Euro**.

Il fondo serve da garanzia nei confronti delle banche di un finanziamento a favore delle associazioni. Nel corso del 2004 il fondo è stato incrementato fino a raggiungere la somma di **2 milioni di Euro**; tale somma, attraverso il



### Come funziona?

*Le associazioni possono presentare domanda, con relativa documentazione, per accedere a prestiti per importi non superiori a :*

- € 600.000 per investimenti immobiliari*
- € 250.000 per investimenti mobiliari*
- € 150.000 per anticipi*

*Il CESVOT trasmetterà la domanda a FIDI Toscana, che istruirà la pratica sotto l’aspetto del rischio, valutando il merito del credito e presentandola completa di istruttoria alla Banca indicata dall’associazione.*

meccanismo economico del moltiplicatore, permette al CESVOT di garantire crediti fino a **24 milioni di Euro**.

Nel corso del 2004 sono state inoltrate **19** richieste di associazioni di volontariato, che sommate alle richieste del 2003 e del primo semestre del 2005 portano ad un totale di **42** associazioni di volontariato, che hanno richiesto una somma complessiva di **€ 4.660.374**.

Nella seguente tabella sono indicati i settori di attività delle associazioni richiedenti, il numero di richieste e gli importi relativi:

| Settore di attività             | Numero di richieste | Importo            |
|---------------------------------|---------------------|--------------------|
| Ambientale                      | 4                   | € 137.000          |
| Culturale                       | 2                   | € 78.974           |
| Tutela e promozione dei diritti | 1                   | € 50.000           |
| Protezione civile               | 2                   | € 95.000           |
| Sanitario                       | 19                  | € 2.599.400        |
| Sociale                         | 7                   | € 270.000          |
| Socio sanitario                 | 7                   | € 1.430.000        |
| <b>TOTALE</b>                   | <b>42</b>           | <b>€ 4.660.374</b> |

### Una valutazione del progetto

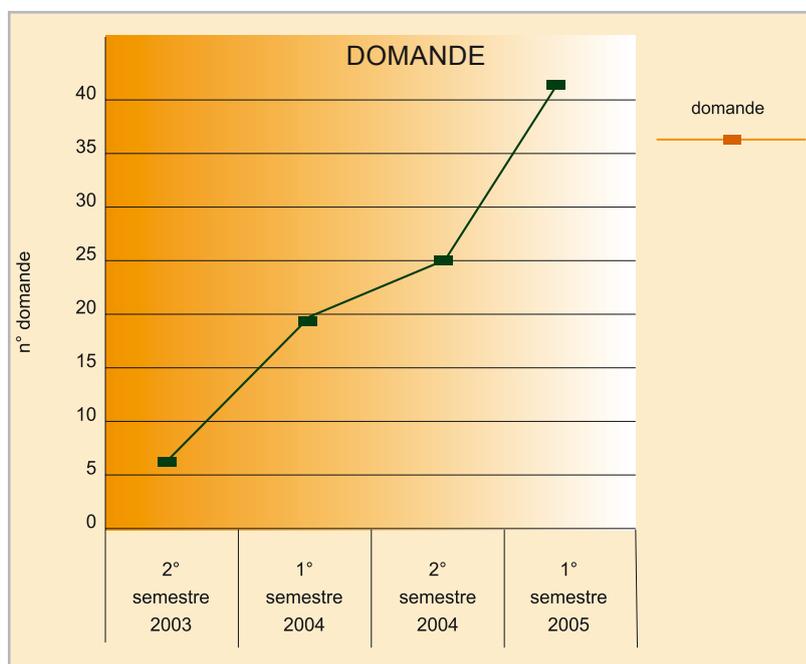
Il progetto, partito in sordina nel corso del 2003, sta lentamente dispiegando tutte le sue potenzialità come evidenziato nel grafico che segue: se nel dicembre del 2004 le richieste erano complessivamente 25, nel solo primo semestre del 2005 si sono già registrate 17 richieste.

Buona parte dei finanziamenti – il 70%, 30 su 42 - riguarda finanziamenti a medio e lungo termine per la costruzione e la ristrutturazione di immobili (sedi operative, strutture po-



livalenti, centri sportivi, asili), l'acquisto di automezzi, arredi e attrezzature.

In parte minore sono stati richiesti finanziamenti a breve termine per fidejussioni su progetti europei, affidamenti in conto corrente e anticipi su crediti o fatture.



In due altri casi il finanziamento ha avuto un'altra forma tecnica:

| Forma tecnica | Numero pratiche | Somma richiesta    |
|---------------|-----------------|--------------------|
| Medio termine | 30              | € 3.870.374        |
| Breve termine | 10              | € 705.000          |
| Forme diverse | 2               | € 85.000           |
| <b>TOTALE</b> | <b>42</b>       | <b>€ 4.660.374</b> |

**Chi se ne occupa?**

*Responsabile del progetto: Pasqualino Fenili - Tesoriere CESVOT*

*Gli uffici sono presso la sede regionale del CESVOT al seguente indirizzo di posta elettronica [ragioneria@cesvot.it](mailto:ragioneria@cesvot.it)*



### 2.8.4 Il progetto “Sportelli scuola e volontariato in Toscana”



Con il progetto speciale “Sportelli Scuola e volontariato in Toscana”, avviato nel settembre 2003 con il Centro Nazionale per il Volontariato (CNV) e che vede il coinvolgimento dell’Ufficio Scolastico Regionale per la Toscana, il CESVOT cerca di **creare occasioni d’incontro tra mondo giovanile e mondo del volontariato**, in modo da dare un importante contributo educativo e di esperienza al percorso formativo che i ragazzi intraprendono nella scuola. Per raggiungere questi obiettivi si è intrapreso un lavoro integrato e di rete tra il CESVOT, le associazioni di volontariato, le istituzioni scolastiche a livello regionale e territoriale, gli studenti, le famiglie e molti dei soggetti interessati alla prevenzione del disagio giovanile e alla promozione della solidarietà.

Sono state svolte le seguenti attività:



#### **1. Punto Informativo sul volontariato (modulo base)**

E’ lo Sportello del volontariato, aperto presso le scuole secondarie e gestito da volontari delle associazioni locali. Aperto in orario didattico con cadenza minima mensile e in occasione dei ricevimenti generali dei genitori e degli studenti, ha la funzione di:

- Costituire il punto di riferimento del progetto all’interno della scuola
- Orientare alla solidarietà gli studenti della scuola
- Dare risposta a particolari richieste di informazioni degli studenti sui temi del volontariato e della solidarietà.

Gli sportelli finora aperti sono stati **36**.



#### **2. Staff animatori scuola e volontariato**

Gruppi di studenti (da un minimo di 5 ad un massimo di 20) che offrono un supporto continuativo al progetto Sportelli Scuola e Volontariato attraverso una diversificata serie di attività quali:

- pubblicizzazione e promozione delle attività del progetto
- ideazione di nuove iniziative
- presenza al Punto Informativo sul volontariato



- tutoraggio degli “Stop and go!” (in caso di scelta anche dell’attività n°3).

Sono stati attivati complessivamente **25** staff animatori e scuola.



### 3. Stop and Go!

Sono brevi cicli di incontri (2 o 3 incontri di 2 ore ciascuno tra Novembre e Aprile) tenuti dalle associazioni di volontariato, durante i quali gli studenti vengono a conoscenza delle problematiche sociali a cui le associazioni intendono dare risposta, nonché le attività da esse svolte (**fase STOP**).

Gli incontri con i ragazzi terminano con la proposta di alcuni brevi stage extra-scolastici (circa 10 ore) durante i quali sono invitati, con il supporto dell’operatore e delle associazioni, a realizzare dei prodotti (video, cd-rom, opuscoli informativi...) legati al tema degli incontri ed alle attività delle associazioni, oppure a partecipare concretamente alle attività delle associazioni, apportando il loro originale contributo (**fase GO**).

Sono stati realizzati **138** STOP and GO

In parallelo alla realizzazione del progetto si sono originate altre attività, spesso nate in seguito a proposte ed esigenze manifestate da studenti, professori o associazioni.

Si segnalano tra queste il *forum scolastico sulla solidarietà* che si è svolto in alcune scuole delle delegazioni di Firenze, Empoli, Arezzo, Prato, le *raccolte-fondi* tra studenti e genitori a sostegno di progetti di cooperazione internazionale ed anche a seguito del maremoto asiatico, la promozione della *raccolta differenziata dei rifiuti e le adozioni a distanza* entro la scuola.

Elemento strategico, in un’ottica di lungo periodo, il coinvolgimento di numerosi altri attori del territorio, in particolare degli Enti Locali, che ha portato alla realizzazione di eventi cittadini di chiusura del progetto in molte zone.

Gli eventi cittadini sono stati a volte l’occasione per collegare gli staff delle varie scuole e, comunque, per promuovere e sostenere la progettualità giovanile per come connessa ai valori che il progetto ha inteso trasmettere.



### **Una valutazione del progetto.**

La prima edizione del progetto, in concomitanza con l'anno scolastico 2003 -2004, ha visto la partecipazione di 140 associazioni di volontariato e 42 scuole; la seconda edizione, relativa all'anno scolastico 2004-2005, ha visto un netto incremento della partecipazione: 245 associazioni e 62 scuole.

Il numero di studenti che hanno partecipato in maniera attiva agli staff è di 346; circa 7.000 quelli che comunque sono stati contattati grazie alle varie attività.

Le attività proposte hanno riscosso interesse sia da parte delle scuole che delle associazioni. Da entrambi i soggetti sono state apprezzate sia la sostanza (tendente a cercare una relazione più efficace con i giovani) che la forma (un modulo base più una scelta tra due moduli aggiuntivi) del progetto, che dunque ne risulta rafforzato anche per ciò che concerne la formula di attuazione.

#### **Chi se ne occupa?**

*Il Settore Monitoraggio servizi e Valutazione.*

*Responsabile: Enzo Morricone*

Il Progetto è affidato al Centro Nazionale per il Volontariato

*Gli uffici sono presso la sede regionale del CESVOT ai seguenti indirizzi di posta elettronica  
monitoraggio@cesvot.it*





## **Il CESVOT nei territori**







## Presentazione

Il CESVOT è una realtà che opera a livello regionale, e che “vive” nei territori che compongono la Toscana.

Per far ciò il CESVOT, si è dotato di una struttura decentrata, la delegazione territoriale, per mezzo della quale viene garantita la diffusione dei servizi su tutto il territorio regionale nel rispetto delle realtà locali.

Le delegazioni sono 11, presenti in tutti i capoluoghi di provincia della Toscana e nel circondario di Empoli; si compongono di uffici e sportelli decentrati, collegati alla sede regionale per mezzo di una Intranet aziendale.

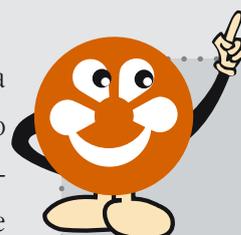
Negli uffici sono presenti i Segretari di delegazione, la cui attività è coordinata dal Responsabile del Settore Organizzazione e Rapporti con le delegazioni.

Nelle pagine che seguono sono sintetizzate le ricadute sul territorio di alcuni progetti e servizi del CESVOT:

- \* **i 151 progetti di formazione;**
- \* **i 110 progetti di intervento sociale;**
- \* **i 104 patrocini;**
- \* **le 1297 consulenze ed i 5238 contatti;**
- \* **i progetti speciali:**

- *le associazioni in rete: i 464 partecipanti ai corsi di formazione e le 225 associazioni che hanno fatto richiesta del computer;*
- *il progetto Liberi dai conti: le 257 associazioni che hanno avuto un sostegno alla tenuta della contabilità;*
- *il Fondo di garanzia per l'accesso al credito: le 42 associazioni che hanno fatto richiesta del finanziamento ;*
- *gli sportelli scuola e volontariato: le 245 associazioni e le 62 scuole coinvolte;*

- \* **le 18 Iniziative di Delegazione (IDD), cioè progetti organizzati dalla delegazione territoriale sia direttamente sia in collaborazione con le associazioni locali**



### Qual è il ruolo del segretario di delegazione?

*Ha il compito di:*

- *fornire assistenza di base di carattere intersettoriale nei confronti delle OO.VV. locali*
- *seguire la realizzazione del programma di attività del CESVOT nel territorio di competenza*
- *curare i rapporti con il territorio ed in particolare con gli enti locali*
- *coordinarsi con le amministrazioni provinciali per supportare le associazioni di volontariato nel rinnovo all'iscrizione al Registro Regionale del Volontariato*
- *curare la gestione amministrativa delle Iniziative di Delegazione (IDD)*



**DELEGAZIONE DI AREZZO<sup>8</sup>**

**Presidente:** Adelmo Agnolucci  
**Segretaria di Delegazione:** Michela Cerbai  
**Sede di Delegazione:** via Guido Monaco, 25/4 - 52100 AR  
**Tel.** 0575 299547 **Fax:** 0575 299547  
**E-mail:** del.arezze@cesvot.it

**Orario di apertura Delegazione:**  
 lunedì 16.00-19.00 ; martedì 16.00-18.00; mercoledì 16.00-18.00 ; giovedì 16.00-18.00

**I NUMERI DELLA DELEGAZIONE DI AREZZO**

|   |            |
|---|------------|
| Associazioni iscritte al Registro             | 204        |
| Associazioni non iscritte al Registro         | 19         |
| <b>Totale Associazioni aderenti al CESVOT</b> | <b>218</b> |

**I progetti del “Bando per i progetti di formazione”**

12 per un importo di € 91.794,40.

**I progetti del “Bando Percorsi di Innovazione”**

14 per un importo complessivo di € 302.365.

**I patrocini**

11 per un complessivo di € 18.700.

**Le consulenze**

69 consulenze; 717 “contatti”



I PROGETTI SPECIALI

**Progetto di informatizzazione “Associazioni in rete”**

18 computer richiesti; 36 partecipanti ai corsi

**“Liberi dai conti”**

**Sostegno nella tenuta della contabilità**

23 per un importo liquidato pari ad € 19.186,68

**“Sta arrivando il tuo Fido”**

**Fondo di Garanzia per l'accesso al Credito**

6 richieste per un totale di € 228.000

**Sportelli scuola e volontariato**

25 associazioni presenti in 6 scuole superiori



**I punti salienti del 2004**

Nel 2004 hanno avuto un sensibile aumento i progetti di intervento sociale: sono stati infatti finanziati ben 14 progetti, quasi il triplo rispetto ai 5 dello scorso anno, con un aumento del finanziamento da € 123.300 del 2003 ad € 302.365 del 2004.

Sono stati finanziati il 60% dei progetti di intervento sociale presentati.

8. Tutte le informazioni di servizio su sedi e associazioni sono aggiornate al 30 giugno 2005

| DELEGAZIONE DI EMPOLI   |            |
|---|------------|
| <p><b>Presidente:</b> <i>Ismano Nucci</i><br/> <b>Segretaria di Delegazione:</b> <i>Vanna Profeti</i><br/> <b>Sede di Delegazione:</b> <i>via Salvagnoli, 34 – 50053 Empoli</i><br/> <b>Tel.</b> 0571 530165 <b>Fax:</b> 0571 530165<br/> <b>E-mail:</b> <i>del.empoli@cesvot.it</i></p>  |            |
| <p><b>Orario di apertura Delegazione:</b><br/> <i>lunedì 10.00 -13.00; martedì 15.00-19.00; mercoledì 10.00-13.00; giovedì 10.00-12.00</i><br/> <b>Orario di apertura sportelli presso URP di Castelfiorentino:</b><br/> <i>3° giovedì del mese, 17.00-20.00 Sede URP: Piazza del Popolo, 1 Tel. 0571 686348</i><br/> <b>Orario di apertura Sportello Informagiovani di Fucecchio:</b><br/> <i>2° giovedì del mese, 16.00-19.00</i><br/> <i>Sede Informagiovani: P.zza La Vergine, 20 Tel. 0571 23331</i></p> |            |
| I NUMERI DELLA DELEGAZIONE DI EMPOLI  |            |
| Associazioni iscritte al Registro   | 116        |
| Associazioni non iscritte al Registro   | 34         |
| <b>Totale Associazioni aderenti al CESVOT</b>   | <b>150</b> |

**I progetti del “Bando per i progetti di formazione”**

11 per un importo di € 61.650.

**I progetti del “Bando Percorsi di Innovazione”**

6 per un totale di € 110.648,112.

**I patrocini**

5 per un complessivo di € 7.000.

**Le consulenze**

216 consulenze; 571 “contatti”

**Le iniziative di Delegazione**

5 per un finanziamento di € 6.800.



I PROGETTI SPECIALI

**Progetto di informatizzazione**

**“Associazioni in rete”**

6 computer richiesti; 14 partecipanti al corso tenutosi ad Empoli

**“Liberi dai conti” Sostegno nella tenuta della contabilità**

11 per un importo liquidato pari ad € 9.657,32

**“Sta arrivando il tuo Fido” Fondo di Garanzia per l’accesso al Credito**

3 richieste per un totale di € 215.000

**Sportelli scuola e volontariato**

14 associazioni di volontariato presenti in 6 istituti superiori



**I punti salienti del 2004**

La delegazione di Empoli ha erogato 216 consulenze, un aumento del 15% rispetto allo scorso anno.

Emerge la capillarità del servizio: la delegazione ha fornito consulenze a più della metà (il 54,67%) delle associazioni del territorio.



**DELEGAZIONE DI FIRENZE**

**Presidente:** Riccardo Pieralli  
**Segretario di Delegazione:** Gianluca Giannini  
**Sede di Delegazione:** via Brunelleschi, 1 - 50123 FI  
**Tel.** 055 2654558 **Fax:** 055 2679407  
**E-mail:** del.firenze@cesvot.it

**Orario di apertura Delegazione:**  
 lunedì 9.30-12.30; martedì 15.30-18.30; mercoledì 9.30-12.30; giovedì 15.30-18.30

**I NUMERI DELLA DELEGAZIONE DI FIRENZE**

|   |            |
|---|------------|
| Associazioni iscritte al Registro             | 449        |
| Associazioni non iscritte al Registro         | 22         |
| <b>Totale Associazioni aderenti al CESVOT</b> | <b>471</b> |

**I progetti del “Bando per i progetti di formazione”**

20 per un importo di € 141.000.

**I progetti del “Bando Percorsi di Innovazione”**

22 per un totale di € 99.174.

**I patrocini**

26 per un complessivo di € 56.400.

**Le consulenze**

169 consulenze verso le associazioni di volontariato; 722 “contatti”

**Le iniziative di Delegazione**

1 per un finanziamento di € 4.500.



I PROGETTI SPECIALI

**Progetto di informatizzazione**

**“Associazioni in rete”**

4 corsi con 65 partecipanti; 31 i computer richiesti

**“Liberi dai conti”**

**Sostegno nella tenuta della contabilità**

53 con un importo liquidato pari ad € 47.924,16

**“Sta arrivando il tuo Fido”**

**Fondo di Garanzia per l'accesso al Credito**

6 richieste per un totale di € 885.400

**Sportelli scuola e volontariato**

34 associazioni di volontariato presenti in 5 istituti superiori



**I punti salienti del 2004**

E' la delegazione con il più alto numero di associazioni, 471. Vi si svolgono il maggior numero di progetti di formazione finanziati: 20. Il finanziamento complessivo, per i soli progetti di formazione, arriva fino a € 141.000

| DELEGAZIONE DI GROSSETO   |            |
|---|------------|
| <b>Presidente:</b> <i>Alberto Brugi</i>   |            |
| <b>Segretario di Delegazione:</b> <i>Marco Giuliani</i>   |            |
| <b>Sede di Delegazione:</b> <i>via Alfieri, 11 – 58100 GR</i>   |            |
| <b>Tel.</b> 055 2654558 <b>Fax:</b> 055 2679407   |            |
| <b>E-mail:</b> <i>del.firenze@cesvot.it</i>   |            |
| <b>Orario di apertura Delegazione:</b><br><i>martedì 15.30-18.30; mercoledì 10.00-13.00; giovedì 10.00-13.00; venerdì 10.00-13.00</i> |            |
| I NUMERI DELLA DELEGAZIONE DI GROSSETO  |            |
| Associazioni iscritte al Registro   | 137        |
| Associazioni non iscritte al Registro   | 17         |
| <b>Totale Associazioni aderenti al CESVOT</b>   | <b>154</b> |

**I progetti del “Bando per i progetti di formazione”**

11 per un importo di € 73.909.

**I progetti del “Bando Percorsi di Innovazione”**

7 per un timporto di € 209.600.

**I patrocini**

4 per un complessivo di € 3.800.

**Le consulenze**

18 consulenze; 332 “contatti”



I PROGETTI SPECIALI

**Progetto di informatizzazione**

**“Associazioni in rete”**

2 corsi di formazione a Grosseto con 41 iscritti;

16 computer richiesti

**“Liberi dai conti”**

**Sostegno nella tenuta della contabilità**

14 con un importo liquidato pari ad € 12.801,08

**“Sta arrivando il tuo Fido”**

**Fondo di Garanzia per l'accesso al Credito**

1 richieste per un totale di € 40.000

**Sportelli scuola e volontariato**

19 associazioni di volontariato presenti in 5 istituti superiori



**I punti salienti del 2004**

Risultano numerose le iscrizioni al progetto di informatizzazione “Associazioni in rete” soprattutto se comparate con il numero di associazioni presenti nel territorio. Inoltre, rispetto al 2003 sono più che raddoppiati (da 3 a 7) i progetti di intervento sociale.



## DELEGAZIONE DI LUCCA

**Presidente:** Sergio Mura**Segretario di Delegazione:** Alessandro Ghionzoli**Sede di Delegazione:** via Catalani, 158 - 55100 LU**Tel.** 0583 316914 **Fax:** 0583 316914**E-mail:** del.lucca@cesvot.it**Orario di apertura Delegazione:**

lunedì 9.30-12.30; martedì 9.30-12.30; mercoledì 9.30-12.30; giovedì 9.30-12.30

**I NUMERI DELLA DELEGAZIONE DI LUCCA**

|   |            |
|---|------------|
| Associazioni iscritte al Registro             | 359        |
| Associazioni non iscritte al Registro         | 8          |
| <b>Totale Associazioni aderenti al CESVOT</b> | <b>367</b> |

**I progetti del "Bando per i progetti di formazione"**

19 per un importo di € 122.735.

**I progetti del "Bando Percorsi di Innovazione"**

12 per un importo complessivo di € 322.810.

**I patrocini**

14 patrocini per un complessivo di € 31.316.

**Le consulenze**

243 consulenze; 993 "contatti"

**Le iniziative di Delegazione**

1 per un finanziamento di € 500.

I PROGETTI SPECIALI**Progetto di informatizzazione****"Associazioni in rete"**

36 computer richiesti, 57 partecipanti ai 3 corsi della delegazione: Lucca, Viareggio, Borgo a Mozzano

**"Liberi dai conti"****Sostegno nella tenuta della contabilità**

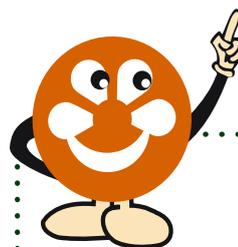
31 con un importo liquidato pari ad € 24.632,82

**"Sta arrivando il tuo Fido"****Fondo di Garanzia per l'accesso al Credito**

12 richieste per un complessivo di € 1.033.000

**Sportelli scuola e volontariato**

41 associazioni di volontariato presenti in 10 istituti superiori

**I punti salienti del 2004**

Alte le richieste di accesso al "Fondo di garanzia per l'accesso al credito", 12, per un importo complessivo di € 1.033.000.

Si segnala il buon andamento del progetto "Sportelli scuola e volontariato" che vede una ampia rete di associazioni ed istituti scolastici coinvolti.

| DELEGAZIONE DI LIVORNO  |            |
|---|------------|
| <p><b>Presidente:</b> <i>Giovanni Bruschi</i><br/> <b>Segretaria di Delegazione:</b> <i>Emanuela Di Falco</i><br/> <b>Sede di Delegazione:</b> <i>via degli Asili, 35 – 57126 LI</i><br/> <b>Tel.</b> 0586 219632 <b>Fax:</b> 0586 219632<br/> <b>E-mail:</b> <i>del.livorno@cesvot.it</i></p>  |            |
| <p><b>Orario di apertura Delegazione:</b><br/> <i>lunedì 16.30-18.30; martedì 16.30-18.30;</i><br/> <i>mercoledì 16.30-18.30 (secondo e quarto mercoledì del mese); giovedì 16.30-18.30</i><br/> <b>Orario di apertura Sportelli presso Informagiovani di Piombino:</b><br/> <i>primo mercoledì del mese, 15.30-17.30</i><br/>                     Sede Informagiovani: <i>via Cavour, 56</i> <b>Tel:</b> 0565 39013<br/> <b>Orario di apertura Sportelli presso AUSER di Cecina:</b><br/> <i>terzo mercoledì del mese, 15.00-16.45</i><br/>                     Sede AUSER: <i>Vicolo degli Aranci, 8</i> <b>Tel:</b> 0586 632112<br/> <b>Orario di apertura Sportelli presso Comune di Donoratico:</b><br/> <i>terzo mercoledì del mese, 17.00-18.45</i><br/>                     Sede: <i>via della Repubblica, 15/a</i> <b>Tel:</b> 0565 774336</p> |            |
| I NUMERI DELLA DELEGAZIONE DI LIVORNO   |            |
| Associazioni iscritte al Registro   | 215        |
| Associazioni non iscritte al Registro   | 22         |
| <b>Totale Associazioni aderenti al CESVOT</b>   | <b>237</b> |

**I progetti del “Bando per i progetti di formazione”**

15 per un importo di € 103.116,04.

**I progetti del “Bando Percorsi di Innovazione”**

12 per un importo complessivo di € 383.108.

**I patrocini**

13 patrocini per un complessivo di € 26.500.

**Le consulenze**

114 consulenze; 310 “contatti”

**Le iniziative di Delegazione**

6 per un finanziamento di € 7.000.



I PROGETTI SPECIALI

**Progetto di informatizzazione “Associazioni in rete”**

19 computer richiesti, 42 partecipanti ai 3 corsi  
 tenuti in delegazione: Livorno, Portoferraio, Rosignano

**“Liberi dai conti” Sostegno nella tenuta della contabilità**

21 con un importo liquidato pari ad € 18.921,29

**“Sta arrivando il tuo Fido” Fondo di Garanzia per l’accesso al Credito**

2 richieste per un totale di € 90.000

**Sportelli scuola e volontariato**

15 associazioni di volontariato presenti in 8 istituti superiori



**I punti salienti del 2004**

La delegazione è presente sul territorio con 3 sportelli decentrati.

Si segnala nel 2004 un forte aumento dei progetti di intervento sociale finanziati. Dai 5 progetti del 2003, con un importo di € 69.938, si passa ai 12 progetti del 2004 con un importo più che quintuplicato.



**DELEGAZIONE DI MASSA CARRARA**

**Presidente:** *Gian Luigi Fondi*

**Segretario di Delegazione:** *Mauro Pellegrino*

**Sede di Delegazione:** *c/o ex Mulino Forti-via Carriona, 44 - 54033 Carrara (MS)*

**Tel.** 0585 779509 **Fax:** 0585 757700

**E-mail:** *del.massa-carrara@cesvot.it*

**Orario di apertura Delegazione:**

*lunedì 17,00-20,00; martedì e mercoledì 15.30-18.30; giovedì 9.30-12.30*

**I NUMERI DELLA DELEGAZIONE DI MASSA CARRARA**

|   |            |
|---|------------|
| Associazioni iscritte al Registro             | 118        |
| Associazioni non iscritte al Registro         | 8          |
| <b>Totale Associazioni aderenti al CESVOT</b> | <b>126</b> |

**I progetti del “Bando per i progetti di formazione”**

9 per un importo di € 61.984.

**I progetti del**

**“Bando Percorsi di Innovazione”**

5 per un importo complessivo di € 109.600.

**I patrocini**

2 patrocini per un complessivo di € 4.500.

**Le consulenze**

18 consulenze; 13 “contatti”

**Le iniziative di Delegazione**

6 per un finanziamento di € 7.000.



I PROGETTI SPECIALI

**Progetto di informatizzazione**

**“Associazioni in rete”**

17 computer richiesti, 32 partecipanti ai 2 corsi di formazione: Massa e Aulla

**“Liberi dai conti”**

**Sostegno nella tenuta della contabilità**

9 con un importo liquidato pari ad € 8.108,60

**Sportelli scuola e volontariato**

25 associazioni di volontariato presenti in 5 istituti superiori



**I punti salienti  
del 2004**

La delegazione di Massa Carrara è quella con il minor numero di associazioni di tutta la regione: 126. Sono alte, soprattutto se paragonate al numero di associazioni complessive, le partecipazioni ai progetti “Associazioni in rete” e “Sportelli scuola e volontariato”.



| DELEGAZIONE DI PISA   |            |
|---|------------|
| <b>Presidente:</b> Paola Giglioli L'Abbate<br><b>Segretaria di Delegazione:</b> Lorella Zanini Ciambotti<br><b>Sede di Delegazione:</b> via Sancasciani, 6 - 56100 (PI)<br><b>Tel.</b> 050 503861 <b>Fax:</b> 050 503861<br><b>E-mail:</b> del.pisa@cesvot.it |            |
| <b>Orario di apertura Delegazione:</b><br><i>lunedì 10,00-13,00; martedì 14.00-17.00; mercoledì 10.00-13.00; giovedì 10.00-13.00</i>  |            |
| I NUMERI DELLA DELEGAZIONE DI PISA  |            |
| Associazioni iscritte al Registro   | 206        |
| Associazioni non iscritte al Registro   | 16         |
| <b>Totale Associazioni aderenti al CESVOT</b>   | <b>222</b> |

**I progetti del “Bando per i progetti di formazione”**

13 per un importo di € 86.880.

**I progetti del “Bando Percorsi di Innovazione”**

8 per un importo complessivo di € 203.132.

**I patrocini**

9 patrocini per un complessivo di € 19.000.

**Le consulenze**

90 consulenze; 552 “contatti”

**Le iniziative di Delegazione**

6 per un finanziamento di € 7.000.



I PROGETTI SPECIALI

**Progetto di informatizzazione “Associazioni in rete”**

28 computer richiesti, 40 partecipanti ai 2 corsi tenutisi a Pisa e Pontedera

**“Liberi dai conti”**

**Sostegno nella tenuta della contabilità**

29 con un importo liquidato pari ad € 27.575,67

**“Sta arrivando il tuo Fido”**

**Fondo di Garanzia per l'accesso al Credito**

6 con un importo liquidato pari ad € 1.290.000

**Sportelli scuola e volontariato**

11 associazioni di volontariato presenti in 4 istituti superiori



**I punti salienti  
del 2004**

La delegazione di Pisa ha visto una buona partecipazione ai progetti speciali, in particolare modo ai progetti “Liberi dai conti” e al “Fondo di garanzia per l'accesso al credito”.



## DELEGAZIONE DI PISTOIA

**Presidente:** Lido Marraccini**Segretaria di Delegazione:** Michela Lombardi**Sede di Delegazione:** via San Bartolomeo, 13/15 – 51100 Pistoia**Tel.** 0573 977542 **Fax:** 0573 977542**E-mail:** del.pistoia@cesvot.it**Orario di apertura Delegazione:**

lunedì 9.30-12.30; martedì 9.30-12.30; mercoledì 15.00-18.00; giovedì 9.30-12.30

**I NUMERI DELLA DELEGAZIONE DI PISTOIA**

|   |            |
|---|------------|
| Associazioni iscritte al Registro             | 187        |
| Associazioni non iscritte al Registro         | 15         |
| <b>Totale Associazioni aderenti al CESVOT</b> | <b>202</b> |

**I progetti del “Bando per i progetti di formazione”**

13 per un importo di € 89.449.

**I progetti del “Bando Percorsi di Innovazione”**

9 per un finanziamento che ammonta a € 320.600.

**I patrocini**

9 patrocini per un complessivo di € 11.440.

**Le consulenze**

170 consulenze; 524 “contatti”

I PROGETTI SPECIALI**Progetto di informatizzazione****“Associazioni in rete”**16 computer richiesti, 49 partecipanti ai 2 corsi:  
Pistoia e Montecatini**“Liberi dai conti”****Sostegno nella tenuta della contabilità**

22 con un importo liquidato pari ad € 18.567,93

**“Sta arrivando il tuo Fido”****Fondo di Garanzia per l'accesso al Credito**

2 richieste per un totale di € 110.000

**Sportelli scuola e volontariato**8 associazioni di volontariato presenti  
in 2 istituti superiori**I punti salienti del 2004**

La delegazione di Pistoia è particolarmente attiva nel campo delle consulenze. Più del 30% delle associazioni della delegazione ha usufruito di questo servizio.

| DELEGAZIONE DI PRATO   |            |
|--|------------|
| <b>Presidente:</b> <i>Mario Fineschi</i><br><b>Segretaria di Delegazione:</b> <i>Elena Elia</i><br><b>Sede di Delegazione:</b> <i>via Cambioni, 35 – 59100 Prato</i><br><b>Tel.</b> 0574 442015 <b>Fax:</b> 0574 442015<br><b>E-mail:</b> <i>del.prato@cesvot.it</i> |            |
| <b>Orario di apertura Delegazione:</b><br><i>lunedì 9.30-12.30; martedì 15.30-18.30; mercoledì 9.30-12.30; giovedì 15.30-18.30</i>   |            |
| I NUMERI DELLA DELEGAZIONE DI PRATO  |            |
| Associazioni iscritte al Registro  | 105        |
| Associazioni non iscritte al Registro  | 25         |
| <b>Totale Associazioni aderenti al CESVOT</b>  | <b>130</b> |

**I progetti del “Bando per i progetti di formazione”**

12 per un importo di € 84.017,11.

**I progetti del “Bando Percorsi di Innovazione”**

7 per un importo complessivo di € 219.608.

**I patrocini**

2 patrocini per un complessivo di € 5.500.

**Le consulenze**

112 consulenze; 91 “contatti”

**Le iniziative di Delegazione**

1 per un finanziamento di € 650



I PROGETTI SPECIALI

**Progetto di informatizzazione**

**“Associazioni in rete”**

12 computer richiesti, 37 partecipanti ai 2 corsi tenutisi entrambi a Prato

**“Liberi dai conti”**

**Sostegno nella tenuta della contabilità**

13 con un importo liquidato pari ad € 12.203,38

**“Sta arrivando il tuo Fido”**

**Fondo di Garanzia per l'accesso al Credito**

2 richieste per un totale € 110.000

**Sportelli scuola e volontariato**

19 associazioni di volontariato presenti in 3 istituti superiori



**I punti salienti del 2004**

*Nella delegazione di Prato il progetto “Associazioni in rete” ha visto una partecipazione particolarmente elevata, sia in valore assoluto che, soprattutto, in valore percentuale.*

| <b>DELEGAZIONE DI SIENA</b>  |            |
|--|------------|
| <b>Presidente:</b> <i>Adriano Scarpelli</i>  |            |
| <b>Segretaria di Delegazione:</b> <i>Giuseppe Famiglietti</i>                            |            |
| <b>Sede di Delegazione:</b> <i>c/o ITC Bandini - via Battisti, 11 - 53100 (SI)</i>       |            |
| <b>Tel.</b> 0577 247781 <b>Fax:</b> 0577 247781  |            |
| <b>E-mail:</b> <i>del.siena@cesvot.it</i>  |            |
| <b>Orario di apertura Delegazione:</b>   |            |
| <i>lunedì 9.30-12.30; martedì 15.30-18.30; mercoledì 9.30-12.30; giovedì 15.30-18.30</i> |            |
| <b>I NUMERI DELLA DELEGAZIONE DI SIENA</b>   |            |
| Associazioni iscritte al Registro  | 216        |
| Associazioni non iscritte al Registro  | 11         |
| <b>Totale Associazioni aderenti al CESVOT</b>  | <b>227</b> |

**I progetti del “Bando per i progetti di formazione”**

16 per un importo di € 96.032.

**I progetti del “Bando Percorsi di Innovazione”**

8 per un importo complessivo di € 211.340.

**I patrocini**

8 patrocini per un complessivo di € 11.750.

**Le consulenze**

78 consulenze; 413 “contatti”

**Le iniziative di Delegazione**

4 per un finanziamento di € 7.000



I PROGETTI SPECIALI

**Progetto di informatizzazione**

**“Associazioni in rete”**

26 computer richiesti, 51 partecipanti ai 3 corsi della Delegazione:

Siena, Poggibonsi e Montalcino

**“Liberi dai conti”**

**Sostegno nella tenuta della contabilità**

26 con un importo liquidato pari ad € 22.156,85

**“Sta arrivando il tuo Fido”**

**Fondo di Garanzia per l'accesso al Credito**

2 richieste per un totale € 658.974

**Sportelli scuola e volontariato**

25 associazioni di volontariato presenti in

4 istituti superiori

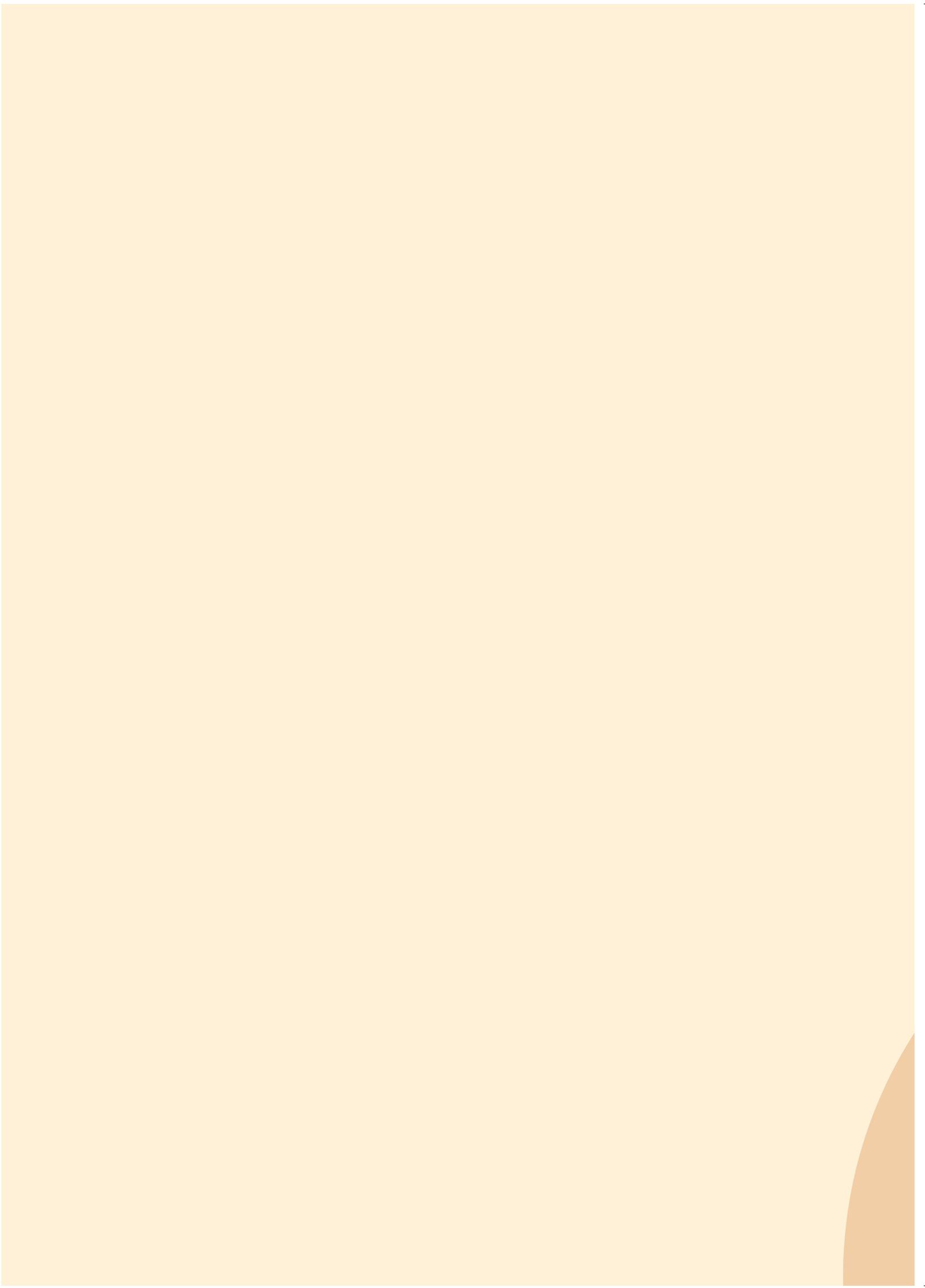


**I punti salienti  
del 2004**

La delegazione è stata particolarmente attiva con il progetto “Associazioni in rete” con 51 iscritti.

I progetti di intervento sociale finanziati sono in aumento rispetto al 2003, con un passaggio da 3 ad 8 ed un incremento di € 122.540.







## **Le risorse del Cesvot**





## Il Bilancio 2004

### 4.1 Le entrate

Nel biennio 2003 – 2004 il CESVOT ha avuto un incremento delle entrate: circa 10 milioni di Euro per ogni annualità. Ciò ha consentito di destinare alle associazioni un maggior numero di servizi e di aumentare le quote di finanziamento per i progetti.

La maggior parte dei proventi – fino all'80% - proviene dalle Fondazioni bancarie, secondo quanto previsto dell'art. 15 della legge 266/91:

|                                 |                        |
|---------------------------------|------------------------|
| <i>Proventi da fondazioni</i>   | € 10.465.659,34        |
| <i>Proventi da enti diversi</i> | € 181.682,60           |
| <i>Altri proventi</i>           | € 2.350.978,94         |
| <b>TOTALE</b>                   | <b>€ 12.998.320,88</b> |

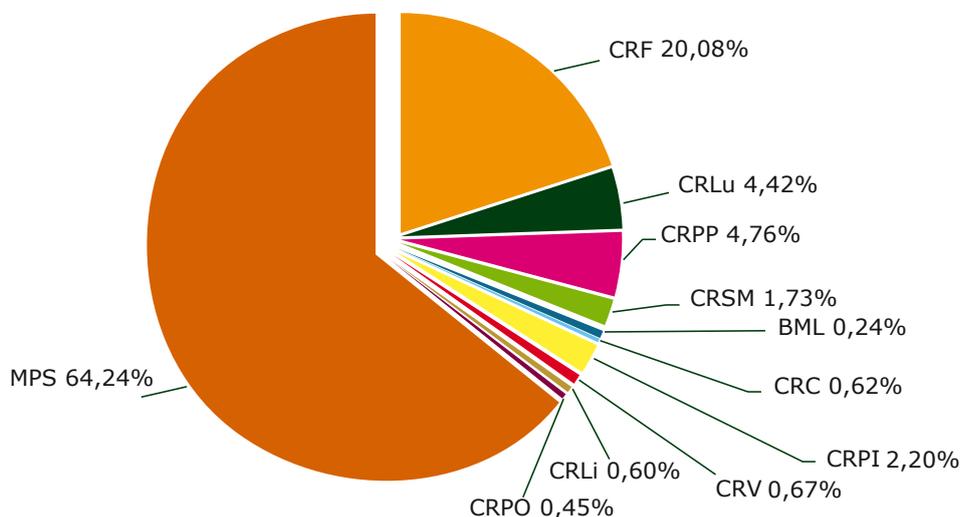
#### Proventi da Fondazioni

Tra le fondazioni emerge la Fondazione del Monte dei Paschi di Siena, che da sola eroga il 60% della quota di finanziamento delle Fondazioni – e il 52% dei proventi complessivi – seguita dalla Cassa di Risparmio di Firenze, con il 20% della quota fondazioni, 16% dei proventi complessivi.

| FONDAZIONI BANCARIE                     | SIGLA | EROGAZIONI             |
|---|-------|------------------------|
| <i>Cassa Risparmio Firenze</i>          | CRF   | € 2.101.726,72         |
| <i>Cassa Risparmio Lucca</i>            | CRLu  | € 462.680,24           |
| <i>Cassa Risparmio Pistoia e Pescia</i> | CRPP  | € 497.677,90           |
| <i>Cassa Risparmio San Miniato</i>      | CRSM  | € 180.599,74           |
| <i>Banca del Monte di Lucca</i>         | BML   | € 64.719,80            |
| <i>Cassa Risparmio di Carrara</i>       | CRC   | € 25.327               |
| <i>Cassa Risparmio Pisa</i>             | CRPI  | € 230.257,44           |
| <i>Cassa Risparmio Volterra</i>         | CRV   | € 70.039,40            |
| <i>Cassa Risparmi Livorno</i>           | CRLi  | € 62.368,98            |
| <i>Cassa Risparmio Prato</i>            | CRPO  | € 47.209,26            |
| <i>Monte dei Paschi di Siena</i>        | MPS   | € 6.723.052,86         |
|   |       | <b>€ 10.465.659,34</b> |



Fondazioni Bancarie finanziatrici



**Proventi da Enti diversi**

Nel 2004 sono presenti anche delle entrate provenienti da enti diversi: in questa voce rientrano infatti la Regione Toscana e la Provincia di Firenze, per il finanziamento, sulla base del Fondo Sociale Europeo, dei progetti di formazione TESEA – finanziamento di € 104.769,60 – ed OPCI – finanziamento di € 76.913.

**Altri proventi**

| ALTRI PROVENTI    |                       |
|-------------------|-----------------------|
| Interessi attivi  | € 134.109,10          |
| Abbuoni e sconti  | € 54,29               |
| Sopravvenienze    | € 937.506,08          |
| Fondi riassegnati | € 1.279.309,47        |
| <b>TOTALE</b>     | <b>€ 2.350.978,94</b> |

Oltre la metà della quota è formata dai fondi riassegnati dal 2003, e per la quale rimandiamo al bilancio sociale dello scorso anno; una quota di quasi il 40% è invece determinata dalle Sopravvenienze, cioè da risparmi sulla liquidazione delle somme impegnate negli anni precedenti.

## 4.2 I costi

Il Bilancio del 2004: i costi

|          |   |                        |               |
|----------|---|------------------------|---------------|
| <b>A</b> | <b>proventi</b>                                   | <b>€ 12.998.320,88</b> | <b>100%</b>   |
|          | <b>COSTI</b>                                      |                        |               |
| B        | costi gestione sede                               | € 1.081.629,52         | 8,32%         |
|          | <i>di cui personale</i>                           | € 689.433,85           | 5,30%         |
| C        | struttura fissa                                   | € 55.066,85            | 0,42%         |
| <b>D</b> | <b>totale costi struttura</b>                     | <b>€ 1.136.696,37</b>  | <b>8,74%</b>  |
| <b>E</b> | <b>marginale disponibile per servizi</b>          |                        | <b>91,26%</b> |
|          | <b>SERVIZI</b>                                    |                        |               |
|          | <i>progetti speciali</i>                          | € 1.930.000,00         | 14,85%        |
|          | <i>funzionalità delegazioni</i>                   | € 425.148,93           | 3,27%         |
|          | <i>ricerca, documentazione, monitoraggio</i>      | € 589.000              | 4,53%         |
|          | <i>formazione e progettazione</i>                 | € 2.166.851,52         | 16,67%        |
|          | <i>comunicazione, promozione e ufficio stampa</i> | € 977.403,62           | 7,52%         |
|          | <i>nuove iniziative</i>                           | € 3.833.107            | 29,49%        |
|          | <i>postalizzazione servizi</i>                    | € 70.132,13            | 0,54%         |
|          | <i>consulenza</i>                                 | € 110.000              | 0,85%         |
|          | <i>ulteriori servizi</i>                          | € 134.109,10           | 1,03%         |
| <b>F</b> | <b>totale costi servizi</b>                       | <b>€ 10.235.752,30</b> | <b>78,75%</b> |
| G        | accantonamento                                    | € 41.862,00            | 0,32%         |
| H        | totale  | € 10.277.614,30        | 79,07%        |
| <b>I</b> | <b>costi servizi + costi struttura</b>            | <b>€ 11.414.310,67</b> | <b>87,81%</b> |
| <b>L</b> | <b>fondi da riassegnare nel 2004</b>              | <b>€ 1.584.010,21</b>  | <b>12,19%</b> |

Rispetto al 2003, a fronte di entrate pari ad **€ 10.899.717**, il CESVOT ha avuto un incremen-



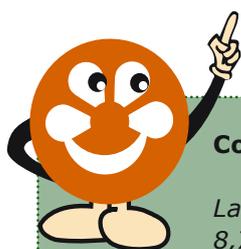
to di **€ 2.098.604,21**, circa il 20% in più; conseguentemente si incrementano le spese per i servizi con un aumento di **€ 1.793.903,47** da € 9.620.407,20 del 2003 a € 11.414.310,67 del 2004.

Il maggior investimento in servizi è stato accompagnato dall'impiego di nuovi operatori, con il conseguente aumento di **€ 183.528,85** dei costi di struttura.

La percentuale di costi di struttura rispetto allo scorso anno rimane inalterata, cioè pari all' 8,74% dei proventi.

Sotto il profilo dei servizi resi, la spesa è in costante aumento, con un assestamento per i progetti speciali dopo il periodo sperimentale del 2003 (la quota scende dai € 2.422.486,17 del 2003 ai € 1.930.000 del 2004).

In aumento il finanziamento destinato al Bando "Percorsi di innovazione" (sotto la voce Nuove Iniziative) che passa da € 2.330.507 a € 3.547.089,51, con un aumento di € 1.216.582,51; il 27,28% dei proventi del 2004 sono indirizzati verso questa attività (di contro al 21,4 % del 2003)



#### **Costi di gestione e struttura**

*La percentuale dei costi di struttura ammonta in entrambi i bienni all' 8,74% dei costi complessivi.*

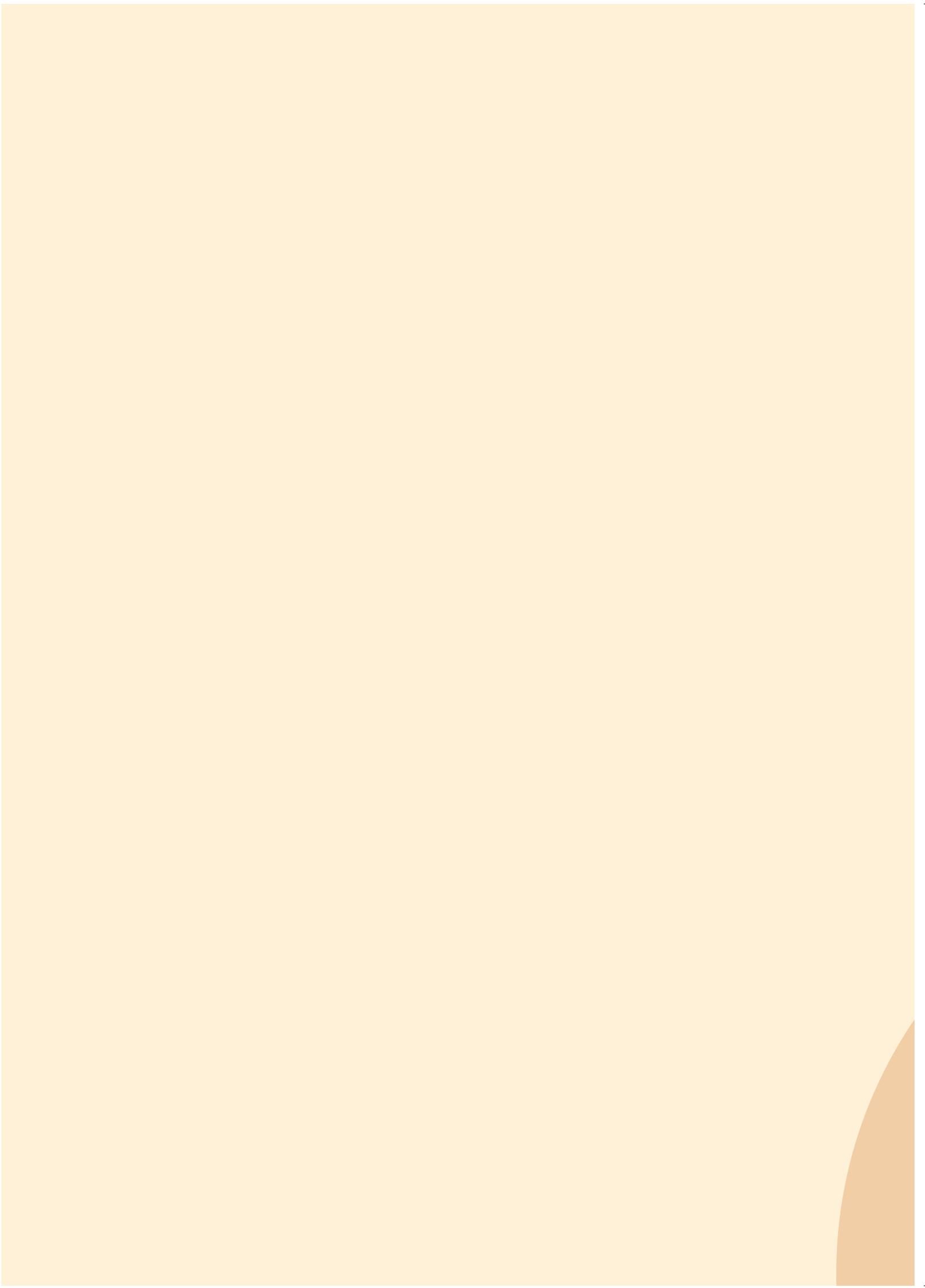
*Tale percentuale, particolarmente bassa, corrisponde ad una precisa scelta effettuata a partire dal 2003 in sede di pianificazione delle attività: aumentare cioè i costi di gestione in misura meno che proporzionale rispetto alle risorse messe a disposizione per i servizi.*

*Ricordiamo infatti che nel corso del biennio 2003-2004 i proventi annuali sono passati da poco più di 3 milioni di euro del 2002 a circa 10 milioni di euro annuali.*

*Onde evitare sovradimensionamenti della struttura, non affrontabili in caso di un prevedibile calo dei proventi nel lungo periodo, sono stati previsti costi di struttura relativi ad un bilancio della portata di circa 4,5 - 5 milioni di Euro.*



| SERVIZI   | Finanziamento         | Quota percentuale sui proventi |
|---|-----------------------|--------------------------------|
| <b>Progetti speciali</b>  | <b>€ 1.930.000,00</b> | <b>14,85%</b>                  |
| "Associazioni in rete"<br><i>Progetto di informatizzazione delle associazioni di volontariato toscane</i>           |                       |                                |
| "Liberi dai conti"<br><i>Sostegno alle associazioni nella tenuta della contabilità</i>                              |                       |                                |
| "Sta arrivando il tuo Fido"<br><i>Fondo di garanzia per l'accesso al credito delle associazioni di volontariato</i> |                       |                                |
| Sportelli Scuola e Volontariato in Toscana  |                       |                                |
| Revisione Utenti  |                       |                                |
| <b>Funzionalità delegazioni</b>   | <b>€ 425.148,93</b>   | <b>3,27%</b>                   |
| Il CESVOT nei territori   |                       |                                |
| <b>Ricerca, documentazione, monitoraggio</b>  | <b>€ 589.000,00</b>   | <b>4,53%</b>                   |
| Ricerca   |                       |                                |
| Documentazione  |                       |                                |
| Monitoraggio servizi e valutazione  |                       |                                |
| <b>Formazione e Progettazione</b>   | <b>€ 2.166.851,52</b> | <b>16,67%</b>                  |
| <b>Comunicazione, Promozione e Ufficio stampa</b>   | <b>€ 977.403,62</b>   | <b>7,52%</b>                   |
| <b>Nuove iniziative</b>   | <b>€ 3.833.107,00</b> | <b>29,49%</b>                  |
| Progetti di intervento sociale: il Bando "Percorsi di Innovazione"  |                       |                                |
| Iniziative di delegazione   |                       |                                |
| Partecipazione progetti europei   |                       |                                |
| Iniziative con altri CSV  |                       |                                |
| <b>Consulenza</b>   | <b>€ 110.000,00</b>   | <b>0,85%</b>                   |





## **Gli sviluppi futuri**







## Gli sviluppi futuri

Gli obiettivi di miglioramento riguardano non solo il documento e il processo, ma si riferiscono anche al rafforzamento del sistema qualità sociale avviato dal CESVOT.



### Valutazione della qualità dei servizi erogati

Rimane una priorità riuscire a misurare la qualità dei servizi erogati. Visto che per quanto riguarda la formazione e i progetti di intervento sociale esistono o sono in corso di definizione dei processi di valutazione, si tratterà di elaborare delle modalità di misurazione per l'attività di consulenza e di comunicazione.



### Elaborazione di una carta servizi

La Carta dei Servizi è un *patto* tra un ente erogatore di servizi e i fruitori degli stessi. È strumento di trasparenza e di buona gestione delle relazioni nonché di miglioramento della qualità erogata.

Per la sua realizzazione si parte da una logica a cascata che, basandosi sulla *mission*, permette l'esplicitazione dei principi / valori che sono alla base dell'erogazione dei servizi e successivamente gli indicatori e gli standard di qualità nonché le modalità di ricorso e reclamo.

Attualmente è in uso un regolamento per l'accesso ai servizi, di cui la Carta costituirà il conseguente sviluppo.



### Implementazione di un sistema stabile di verifica partecipata

Per sostenere il processo di miglioramento del bilancio sociale, in modo che risponda sempre più alle aspettative espresse dai *stakeholder*, si ritiene opportuno rendere stabile l'attività di verifica partecipata. È possibile ipotizzare di organizzare un *focus group* per ogni delegazione a gruppi di 4 delegazioni all'anno.

I risultati attesi sono di incontrare tutte le delegazioni nell'arco di un mandato del consiglio direttivo.





### Le fonti dei dati

*I dati presenti in questo documento sono stati recuperati da:*

- Statuto e atto costitutivo;
- Manuale della qualità;
- Regolamenti interni e procedure SGQ;
- Bilancio e relazione allo stesso;
- Relazioni interne da parte dei segretari di delegazione;
- Rapporti interni;
- Verbali del comitato direttivo;
- Normativa nazionale e regionale;
- *I Centri di Servizio per il volontariato in Italia* - storia, attività, prospettive - IV Rapporto: Centri istituiti sino al 2004 - Attività 2003 - A cura del Gruppo ricerca di Csv.net (Coordinamento nazionale dei Centri di servizio per volontariato) e Cesiav (Centro studi e iniziative per l'associazionismo e il volontariato) in collaborazione con ISTAT
- *Le trasformazioni del volontariato in Toscana - 2° rapporto di indagine* - A cura di Andrea Salvini e Dania Cordaz - Gruppo di ricerca: Identità e bisogni del volontariato in Toscana - Dipartimento di Scienze Sociali dell'Università di Pisa

**Il bilancio è stato realizzato dal Settore Monitoraggio Servizi e Valutazione**

*in collaborazione con:*



Impaginazione grafica  
**Agenzia SINTESI - Pisa**

Stampa  
**La Grafica Pisana - Bientina (PI)**