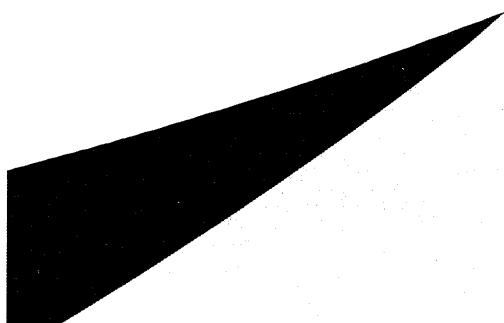




TOSCANA

# SISTEMA DI VALUTAZIONE PARTECIPATA



VALUATION OF  
PROPERTY



# INDICE

PRESENTAZIONE del Presidente Co.Ge. Toscana Fiorenza Andrea Torricelli	7
PRESENTAZIONE del Presidente Ce.S.Vo.T. Patrizio Petrucci	9
PREMESSA	10
<b>Obiettivi del lavoro</b>	11
<b>Note metodologiche e terminologiche</b>	14
<b>Appunti di percorso</b>	17
SINTESI DELLE INFORMAZIONI FORNITE DAL SISTEMA	22
<b>Profilo di legittimità</b>	23
<b>Profilo di risultato</b>	24
<b>Profilo di impatto</b>	37
<b>Legittimità e trasparenza</b>	43
<b>Partecipazione e governance</b>	45
<b>Integrazione e sinergia territoriale</b>	46
<b>Efficacia e innovazione</b>	47
<b>Efficienza e uso ottimale delle risorse</b>	48
PRINCIPALI CONTENUTI INFORMATIVI	50
0. Area dei requisiti formali	51
1. Area della rappresentanza del volontariato	54
2. Area del rapporto con il territorio	61
3. Area delle caratteristiche organizzative e delle procedure	70
4. Area dell'individuazione dell'utenza	75
5. Area delle risorse strutturali	82
6. Area della gestione economica e finanziaria	86
7. Area del coordinamento tra delegazioni	94
8. Area Informazione e promozione	96
9. Area servizi di Consulenza	106
10. Area servizi di Formazione	115
11. Area Ricerca	128
12. Area Progetti speciali	131

## PRESENTAZIONE

del Presidente Co.Ge. Toscana, Andrea Torricelli

Anche quest'anno il sistema di valutazione che viene presentato si realizza in maniera integrata all'interno di un processo decisionale che coinvolge le fasi di programmazione, progettazione e intervento, con lo scopo di rispondere ad obblighi di trasparenza e rendicontazione, fornire input di miglioramento, valorizzare le attività e le progettualità realizzate, essere un valido strumento di supporto alla gestione e alla programmazione delle azioni e delle attività.

Il lavoro applicato al 2011 fa parte di un continuum che, dal 2005 ad oggi, ha permesso di rilevare criticità e tendenze, adottare strategie mirate di cambiamento e miglioramento, evidenziare punti di forza e guidare la programmazione futura.

Per realizzare tutto questo è stata necessaria un'autentica partecipazione dei principali soggetti coinvolti sin dalle origini. Comitato di Gestione e Cesvot, attraverso il coinvolgimento dei diversi livelli delle rispettive strutture operative, hanno creato insieme il sistema e lo applicano ogni anno congiuntamente, apportando miglioramenti e rimodulando il sistema stesso alla luce dei cambiamenti di contesto, affinandolo ed ampliandolo, arrivando a coprire la quasi totalità delle attività del Centro Servizi.

Il modello applicato sull'annualità 2011 si integra con il lavoro svolto dal Gruppo nazionale incaricato di approfondire la definizioni di indicatori e percorsi per l'attribuzione della premialità prevista dall'Accordo Nazionale del 23 giugno 2010.

Valutare oggi significa anche saper definire priorità e strategie. Alla luce di un momento storico di crisi economica e non solo, in cui è necessario un globale ridimensionamento, saper individuare e riconoscere le buone prassi permette di orientare l'azione in maniera costruttiva ed efficace. È più che mai importante riflettere su quello che viene fatto oggi per il Volontariato toscano, con quali risultati e con quali effetti, non solo allo scopo di garantire un uso ottimale delle risorse sempre più ridotte, ma anche per essere preparati a cogliere i mutamenti in corso e a saper rispondere ai nuovi bisogni e alle nuove necessità che ne derivano.

Il Sistema di valutazione, integrato con tutti gli altri sistemi di misurazione e monitoraggio, rappresenta uno strumento utile per affrontare una sfida che, oggi, è quella di continuare il grande lavoro a sostegno del Volontariato toscano, riuscendo a mantenere i livelli di eccellenza raggiunti in questi anni.

## PRESENTAZIONE

del Presidente Cesvot, Patrizio Petrucci.

Il 2011 è stato l'Anno Europeo del Volontariato e molte sono state le occasioni di incontro e confronto sul ruolo del volontariato e sulle strategie da mettere in campo per riportare all'attenzione dell'opinione pubblica e della politica le idee, i progetti ed i servizi che le associazioni possono offrire alla società.

Il Cesvot ha da tempo avviato percorsi di analisi del cambiamento che sta investendo il mondo del volontariato toscano per capirne le direzioni e le ragioni che lo rendono necessario o ne ostacolano lo sviluppo. Accanto a questo lavoro diventa indispensabile riflettere su come il Cesvot intervenga a sostegno del volontariato, con quali risultati e con quali effetti. Non solo per un uso ottimale delle risorse, ma anche per dare una risposta ai nuovi bisogni e alle nuove necessità che seguono il cambiamento in atto.

Il Sistema di valutazione partecipata è un importante momento di riflessione condivisa con il Comitato di Gestione sui risultati e sugli impatti che i servizi del Cesvot hanno sulle associazioni di volontariato e sul territorio. Lo sforzo nel reperimento dati, nell'applicazione degli indicatori e nello studio di nuove modalità di valutazione è notevole, ma indispensabile, soprattutto in questo momento di grave crisi economica e sociale, in cui le risorse si riducono per tutti ed è quindi necessario lavorare in maniera sempre più efficace ed efficiente.

A questo proposito mi preme sottolineare che il Cesvot, a partire dal 2012, ha introdotto il Sistema unificato di rendicontazione elaborato a livello nazionale. Questi nuovi criteri sono stati utilizzati per la prima volta nella presente Valutazione partecipata nell'Area riguardante la gestione economico e finanziaria. Sarà interessante una riflessione utilizzando, non appena possibile, i dati provenienti da altri Centri servizio quale *benchmark* di riferimento. Inoltre, come già fatto per il bilancio sociale, anche questo documento dovrà essere "riclassificato" per far corrispondere le aree di valutazione con quelle previste a livello nazionale. In questo modo sarà più facile la valutazione, oltre che dei risultati in termini quantitativi e di soddisfazione, anche sull'utilizzo delle risorse.

Il lavoro quindi continua, sempre nell'ottica di migliorare, qualificare e rafforzare l'intervento del Cesvot sul territorio e con esso l'azione di tutto il volontariato toscano.

## OBIETTIVI DEL LAVORO

Quello che oggi viene divulgato è il risultato della applicazione alle attività poste in essere dal Cesvot durante l'anno 2011 del "Sistema di Valutazione Partecipata" elaborato e condiviso in maniera congiunta dal Comitato di Gestione della regione Toscana e dallo stesso Cesvot.

L'esperienza toscana si avvia, in termini profondamente sperimentali, nel 2005. I tratti salienti che hanno caratterizzato il sistema sono rappresentati da:

### Condivisione politica e concertazione degli obiettivi e dei percorsi

A circa 10 anni dall' istituzione del Centro di Servizio per il Volontariato in Toscana, il Comitato di Gestione del Fondo Speciale ed il Cesvot hanno condiviso l'interesse e la volontà di elaborare un percorso che consentisse di valutare ed esprimere giudizi sull'operato del Centro di Servizio in relazione alla mission associativa ed al mandato normativo.

La scelta e la definizione degli indicatori è stata fatta utilizzando modalità partecipative e coinvolgendo i principali soggetti interessati (le griglie contenute nel documento e la stessa valutazione finale sono il risultato di una condivisione perfezionatasi nelle riunioni del Gruppo di lavoro congiunto e nei focus group che hanno caratterizzato tutto il processo).

### Ampiezza dell'orizzonte valutativo

Sono stati individuati tre grandi profili, in cui potessero confluire le esigenze informative dei due soggetti promotori e degli stakeholder, che sono:

- **legittimità:** per rispondere alle domande su "se" e "come" l'azione del Cesvot si pone in linea con le previsioni normative, con le delibere del CeGe e con i propri assetti regolamentari e statutari;
- **risultato/performance:** per rispondere alle domande su "se" e "come" nel corso del periodo in esame (esercizio annuale) sono state realizzare le attività descritte nel programma preventivo approvato dall'Assemblea dei soci Cesvot e per il quale il CoGe ha attribuito le risorse;
- **impatto:** per rispondere alle domande su "se" e "come" si sono prodotti, direttamente e/o indirettamente, esiti sul Volontariato e, di riflesso, sulla comunità toscana.

L'adozione di un indicatore segnala che su quel particolare fenomeno si sta richiamando l'attenzione (ciò vale in modo particolare se alla base si esplicita un valore obiettivo da raggiungere); lo strumento, concepito in una logica di supporto alla gestione delle attività e contemporaneamente all'azione e decisione di chi è preposto a verificarne la correttezza, è diretto a fornire informazioni, segnali e "luoghi di approfondimento" (in primo luogo ai principali soggetti coinvolti nei Sistemi dei fondi Speciali), utili ai fini di un miglioramento delle attività e dei servizi dell'organizzazione Cesvot e di un monitoraggio del rispetto dei requisiti e della regolarità della gestione della funzione pubblica attribuita.

### Articolazione per tematiche ed orientamento alla "mission"

I suddetti tre livelli informativi sono stati declinati per ciascuna delle 12 aree in cui è stata virtualmente suddivisa l'azione del Cesvot. È stata prevista anche una 13a area (requisiti formali) con soli temi

affidenti la legittimità. Tutte le informazioni sono state quindi ricondotte a sintesi, a partire dal 2007, affinché divenissero spunti di riflessione sulla capacità di raggiungimento della mission (sostegno, promozione e qualificazione del Volontariato; efficacia ed efficienza nell'utilizzo delle risorse; partecipazione, governance e networking).

**Strumenti "ad hoc" e processi partecipati**

Sia la raccolta dei dati che gli strumenti di sintesi delle informazioni (indicatori) sono il risultato della condivisione e del coinvolgimento dei diversi livelli della struttura operativa sia del Co.Ge che del Cesvot, perfezionatisi nelle riunioni del Gruppo di lavoro congiunto e nei focus group che hanno caratterizzato tutto il processo.

Il sistema consente di avere informazioni tempestive, propone modalità di lavoro definite ma flessibili, si fonda sulla semplicità (agevole acquisizione e lettura del dato) ma anche sulla complessità dell'indagine (data la molteplicità degli aspetti indagati).

Soprattutto nella parte relativa alla valutazione d'impatto sono stati creati nuovi questionari e adottate nuove metodologie, nella logica della piena integrazione con altri strumenti (il bilancio sociale, il sistema qualità, paralleli processi valutativi), con il coinvolgimento degli operatori e dei fruitori dei servizi.

**Cultura della Valutazione nella prospettiva gestionale e del miglioramento continuo**

Il percorso intende arrivare ad una valutazione delle attività del Cesvot attraverso l'utilizzo di un approccio globale, ponendosi come momento di approfondimento dei risultati conseguiti, nella logica di conferire la massima trasparenza alla gestione del Fondo Speciale per il Volontariato, diffondere informazioni il più possibile oggettive e condivise, favorire l'individuazione di priorità di intervento e di miglioramento.

L'applicazione del modello proposto si inserisce in un complesso e continuo "processo di valutazione" che deve caratterizzare ogni organizzazione e sistema incaricato di definire "politiche / strategie" e realizzare servizi e attività. Il modello infatti non esaurisce la sua portata nei dati di sintesi espressi dagli indicatori e dalle correlate schede ma, attraverso l'esposizione, e ancor prima la ricerca, dei dati e delle informazioni necessari al calcolo, favorisce la riflessione e invita al supplemento di indagine, anche grazie alla relativa facilità e rapidità degli strumenti; in tal senso diventa uno strumento gestionale.

Gli effetti probabilmente più importanti del lavoro fin qui svolto sono stati il radicamento della cultura valutativa come strumento strategico e di supporto al processo decisionale (valutare – progettare – innovare) e la diffusione dell'approccio valutativo a tutti i livelli organizzativi del Cesvot nella prospettiva della partecipazione.

L'applicazione all'annualità 2011 ha consentito:

- di avere una sostanziale conferma sul funzionamento del modello;
- di acquisire utili informazioni sul livello qualitativo e quantitativo dei servizi e delle attività offerte dal Cesvot nell'anno 2011;
- migliorare l'azione valutativa con la sperimentazione di alcuni indicatori di impatto riferiti a specifiche azioni realizzate dal Cesvot;
- di confrontare i principali risultati ottenuti (e misurati appunto attraverso i parametri selezionati) nel 2011 con quelli ottenuti dall'applicazione sperimentale del modello agli anni 2010, 2009, 2008, 2007.

Per il 2011 gli indicatori calcolati e applicati riguardano principalmente le prime delle due tipologie previste, ovvero gli **Indicatori di legittimità**, e gli **Indicatori di risultato**.

In merito alla terza tipologia di indicatori prevista dal "Sistema", ovvero quelli che sono stati definiti come **indicatori di impatto**, il percorso congiunto, sviluppato attraverso una serie di separati incontri di lavoro tenuti a partire dal gennaio 2008, è approdato alla:

- a. individuazione della tipologia di indicatori di impatto da utilizzare:
  - di **effetto** (esito diretto derivante dall'azione o dalla politica attuata);
  - di **influsso** (esito sugli obiettivi di mission al quale ha sicuramente contribuito il Centro con le sue azioni/politiche, ovvero misurazione dell'evoluzione compiuta rispetto agli obiettivi/ bisogni specifici del contesto di riferimento derivanti dagli interventi posti in essere non solo dal C.S.V.)
- b. alla definizione degli elementi necessari al processo di misurazione;
- c. alla selezione di alcune ipotesi di indicatori di impatto (sostanzialmente di effetto, cioè esito diretto);
- d. alla prima sperimentale applicazione degli stessi.

Nel 2011 continua l'applicazione sperimentale di alcuni di essi.

L'intero modello è stato adeguato a seguito del documento predisposto dal Gruppo di Lavoro Nazionale previsto dall'Accordo 23 giugno 2010 in relazione al Sistema Premiale del CSV. In particolare sono stati modificati alcuni metodi di calcolo ed aggiunti altri indicatori. Per questo motivo alcune serie storiche ovvero alcuni trend saranno commentati alla luce di queste variazioni metodologiche.

Nelle pagine che seguono:

- nella sezione "*Sintesi delle informazioni fornite dal sistema*", approfondimenti aggregati per area sono riportati e descritti nella logica della condivisione dei processi di costruzione ed applicazione e del più ampio, documentato e partecipato approccio;
- la sezione "*Riflessioni e proposte per la gestione*" illustra lo sforzo di superare la sola visione per aree informative e va a ricercare momenti trasversali di sintesi, che possano fornire spunti di riflessione su alcune tipicità dell'agire dei Centri di Servizio per il Volontariato, in una logica più alta a livello di mission;
- infine vengono riportati gli indicatori, raggruppati per aree, i loro valori, i metodi di calcolo ed alcune note di singolo commento.

## NOTE METODOLOGICHE E TERMINOLOGICHE

Il Sistema di valutazione applicato in forma sperimentale nel 2005, e di seguito dal 2006 al 2011, vuole consentire una valutazione oggettiva e affidabile, ottenuta raffrontando le attività effettivamente realizzate con quelle individuate in sede programmatica. Attraverso l'applicazione nelle varie annualità, inoltre, inizia ad emergere il secondo obiettivo del sistema di valutazione, ovvero quello di evidenziare i trend dei vari periodi per individuare cambiamenti e sollecitare riflessioni di miglioramento.

Nel merito si richiama, con gli opportuni adattamenti al contesto specifico, la definizione di Claudio Bezzi inserita nel "Glossario della ricerca valutativa - Versione 5.1.1. del 28 Maggio 2009": *la Valutazione Manageriale è un Processo valutativo integrato alla gestione dell'intervento pubblico che mira all'individuazione dei cambiamenti decisionali e dei comportamenti dei responsabili dei decisori e dei gestori degli interventi secondo gli approcci ispiratori del new public management.*

Analogamente si condivide la seguente affermazione di Mauro Palumbo in "Valutazione di processo e d'impatto: l'uso degli indicatori tra meccanismi ed effetti": *è bene che gli stessi decisori siano parte attiva nel governo del processo e i primi destinatari delle relative valutazioni, perché solo loro sono titolari ad assumere le decisioni relative alla prosecuzione o alla modificazione del processo attuativo. Solo loro sono cioè in grado di giudicare gli scostamenti tra programmato e realizzato in termini di "anomalie" da correggere o di doverosi adattamenti del programma ad una realtà in mutamento costante, adattamenti da approvare ed eventualmente generalizzare ad altre misure dello stesso programma o ad altre aree dello stesso intervento.*

Come negli anni precedenti, nella lettura dell'applicazione 2011 bisogna tener conto di alcune considerazioni:

- il sistema di valutazione richiede del tempo affinché entri completamente "a regime"; la programmazione 2011 tiene già ampiamente conto del sistema; esso è entrato infatti a far parte del complesso di procedure di valutazione e monitoraggio, fra cui il sistema di Certificazione della qualità, con il quale il Cesvot lavora costantemente. L'obiettivo a cui si sta progressivamente arrivando è quello dell'adozione sistematica, in cui programmi di attività del Cesvot vengono costruiti utilizzando anche il modello di valutazione partecipata come riferimento nella definizione degli obiettivi;
- la realizzazione e il monitoraggio di attività complesse spesso si protraggono per più di un anno solare, soprattutto nella dimensione dell'impatto, pertanto, una valutazione completa e affidabile deve necessariamente attendere la disponibilità dei dati derivanti dalle attività di rilevazione /monitoraggio e rendicontazione, che fanno slittare in avanti i tempi di presentazione del sistema interamente applicato.
- sebbene la prima applicazione del modello, relativa all' annualità 2005, abbia avuto principalmente una funzione di test, con il tempo e l'effettiva applicazione il sistema ha portato alla ridefinizione di alcuni indicatori o del loro metodo di calcolo, nell'ottica di una sempre migliore funzionalità e affidabilità dei risultati;
- non va dimenticato che gli indicatori del sistema sono profondamente ancorati all'universo di riferimento e solo la loro contestualizzazione può fornire una analisi corretta ed approfondita

dell'oggetto in esame; parimenti, è necessario ribadire che il puro dato numerico ottenuto deve essere sempre adeguatamente affiancato dal commento.

Per questo motivo di seguito si riportano infine alcune note terminologiche per una compiuta comprensione del contesto Cesvot:

**Associazioni socie:** possono diventare socie del Cesvot associazioni di volontariato di rilevanza regionale singole o federate con presenza territoriale tramite proprie associate o articolazioni organizzative in almeno sei province toscane. La domanda per diventare socio viene presentata al Consiglio direttivo del Cesvot il quale esprime un parere e la sottopone all'Assemblea che risponde entro tre mesi dal ricevimento.

**Associazioni aderenti:** sono le associazioni utenti dei servizi. L'adesione avviene di diritto per le associazioni iscritte al Registro regionale del volontariato e dietro domanda per le associazioni di volontariato non iscritte al Registro, previa verifica dei requisiti di legge.

**Associazioni aventi diritto:** in considerazione del fatto che si suppone che le associazioni aderenti costituiscono l'intero panorama delle associazioni di volontariato presenti in Toscana (e che in ogni caso è possibile aderire gratuitamente se in possesso dei requisiti della Legge 266/91), le associazioni aventi diritto corrispondono alle aderenti.

**Associazioni collaboranti:** si intendono le associazioni che hanno avuto accesso o hanno fatto richiesta di accedere ad almeno un servizio, bando o progetto tra quelli attivati dal Cesvot.

**Utenti potenziali dei servizi:** sono le associazioni aderenti al Cesvot al 31/12 al netto dei soggetti che risultano aver cessato l'attività. Si tratta infatti di organizzazioni che non rientrano tra i destinatari potenziali dell'attività del Centro Servizi in quanto è stato verificato che in pratica non esistono più (anche se non formalmente sciolte e quindi mantenute nel database Cesvot).

**Delegazioni territoriali:** la struttura del Cesvot prevede una sede centrale e 11 sedi decentrate chiamate Delegazioni territoriali, di cui 10 provinciali ed 1 circoscrizionale. In ognuna è presente un Segretario di Delegazione. L'articolazione periferica in Delegazioni risponde all'esigenza di realizzare un contatto diretto con il volontariato del territorio attraverso l'assistenza di base e di *front-office* nei confronti delle associazioni locali e partecipare 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, Consiglio Direttivo e Presidenza. All'interno del Consiglio Direttivo del Cesvot è presente un rappresentante delle 11 Delegazioni territoriali.

**Bando Percorsi d'Innovazione:** si intende il bando pubblico per il finanziamento di progetti di intervento sociale delle associazioni di volontariato avviato fin dal 2003 attraverso un percorso congiunto con il Comitato di Gestione.

**Certificazione di Qualità:** a partire da novembre del 2004 il Cesvot predispone e mantiene attivo un Sistema gestione qualità (SGQ) conforme alla norma Uni En Iso 9001:2008, al fine di acquisire



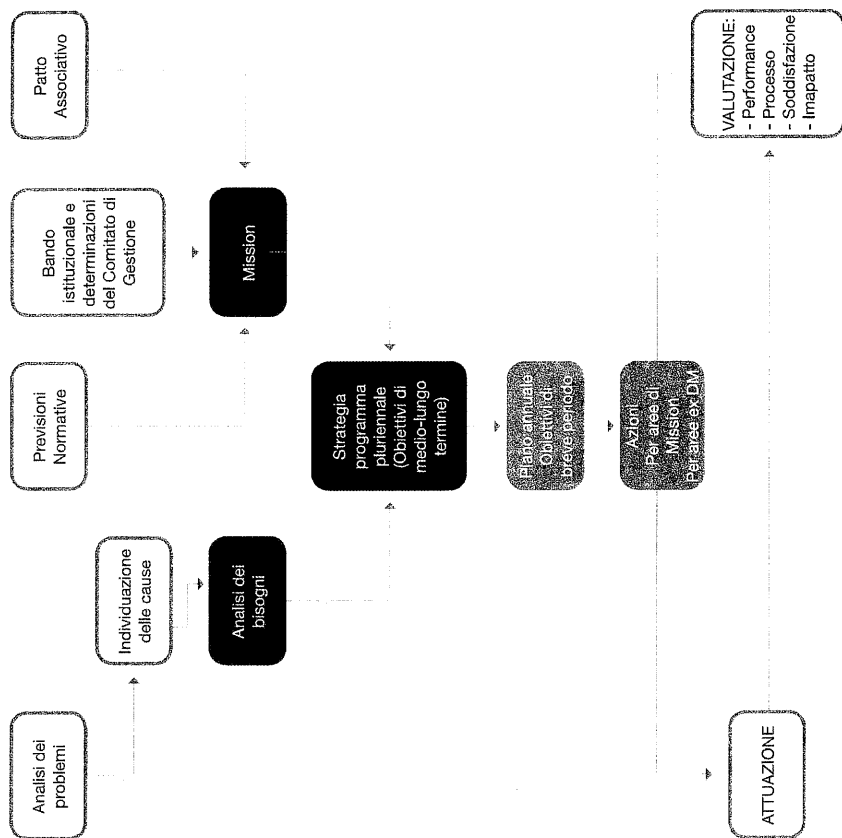
## APPUNTI DI PERCORSO

strumenti idonei ad informare e, allo stesso tempo, a garantire adeguati livelli qualitativi dei servizi offerti sulla base delle analisi di rilevanza dei bisogni e della soddisfazione della propria utenza, nonché della valutazione complessiva dell'organizzazione. Le certificazioni rilasciate riguardano la "progettazione ed erogazione di attività di formazione continua e superiore finanziata e non, rivolta ad associazioni di volontariato, volontari, aspiranti volontari, disoccupati, inoccupati e occupati" e la "progettazione e realizzazione dei servizi editoriali per le pubblicazioni di Cesvot".

Il Cesvot dispone di un apposito settore funzionale – Settore Gestione Risorse e Monitoraggio – per mezzo del quale predispone gli strumenti per la verifica, il miglioramento dei servizi e la comunicazione dei risultati. Tali strumenti sono: oltre al SGQ e al presente Sistema di valutazione partecipata, il Bilancio sociale, la Carta dei servizi, il Sistema di monitoraggio interno.

Di seguito si ripercorrono le principali tappe metodologiche del sistema di valutazione partecipata con l'obiettivo di individuare spunti di riflessione per la sua futura implementazione.

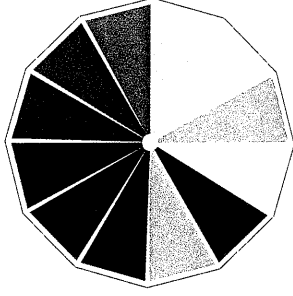
La figura seguente descrive il punto di partenza e colloca l'azione valutativa a livello delle singole attività poste in essere dal Cesvot.



L'attuale modello di indagine valutativa si sviluppa prevalentemente a livello delle **azioni** previste nel Piano Settori di attività (annuale) e ne valuta la legittimità, le performance e, per alcune, l'impatto diretto.

La prospettiva d'analisi si colloca a livello di **ente gestore** del Centro di Servizio e definisce un modello fondato su 12 aree:

- Rappresentanza del volontariato
- Rapporti con il territorio
- Caratteristiche organizzative e procedure
- Individuazione dell'utenza
- Risorse strutturali
- Gestione economico finanziaria
- Coordinamento tra Delegazioni
- Attività di informazione e promozione
- Servizi di consulenza
- Servizi di formazione
- Ricerca
- Progetti speciali



più una relativa alla legittimità dell'ente gestore (Requisiti formali).

Un primo sperimentale tentativo di sintesi, **nella logica gestionale**, delle informazioni fornite dall'analisi delle singole aree ha condotto alla costruzione di **8 profili**:

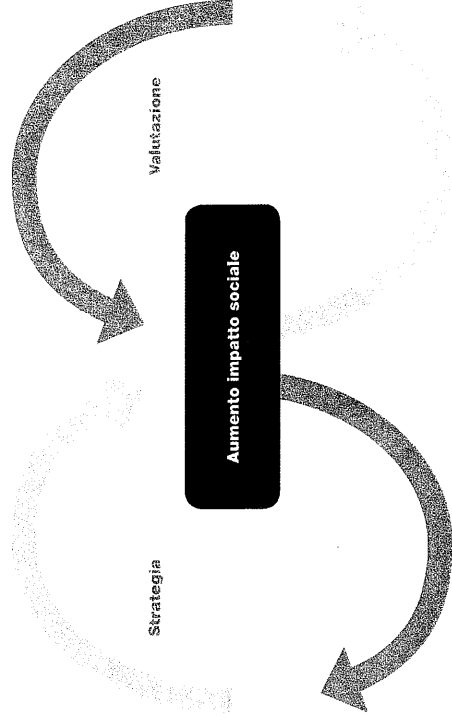
- Legittimità e trasparenza
- Partecipazione e governance
- Integrazione e sinergia territoriale
- Efficacia e innovazione
- Efficienza ed uso ottimale delle risorse
- Sostegno del volontariato
- Promozione del volontariato
- Qualificazione del volontariato

Sempre nella logica gestionale e **dell'affermazione della cultura della valutazione** i programmi di attività hanno iniziato a tener conto delle indagini relative alle azioni realizzate nelle annualità precedenti (*rimodulazione delle azioni, interventi correttivi e di miglioramento*); soprattutto, nella fase di pianificazione, sono stati determinati valori-obiettivo degli indicatori in modo da rendere più oggettiva possibile l'analisi degli scostamenti e delle performance.

Ulteriore elemento di innovazione e di diffusione dell'approccio valutativo è stata l'introduzione, in armonia con il sistema di Certificazione Qualità esistente, di **processi e strumenti di rilevazione ad hoc presso gli utenti dei servizi** finalizzati alla determinazione del livello di soddisfazione e soprattutto dell'impatto diretto delle azioni.

Un interessante contributo alla comune riflessione per la definizione della direzione di sviluppo del sistema è quello fornito da FSG – *Social Impact Advisors*, presentato in occasione di un recente evento organizzato da ASSIFERO:

“...rafforzare la relazione fra la strategia e la valutazione con l'obiettivo di aumentare l'impatto sociale.

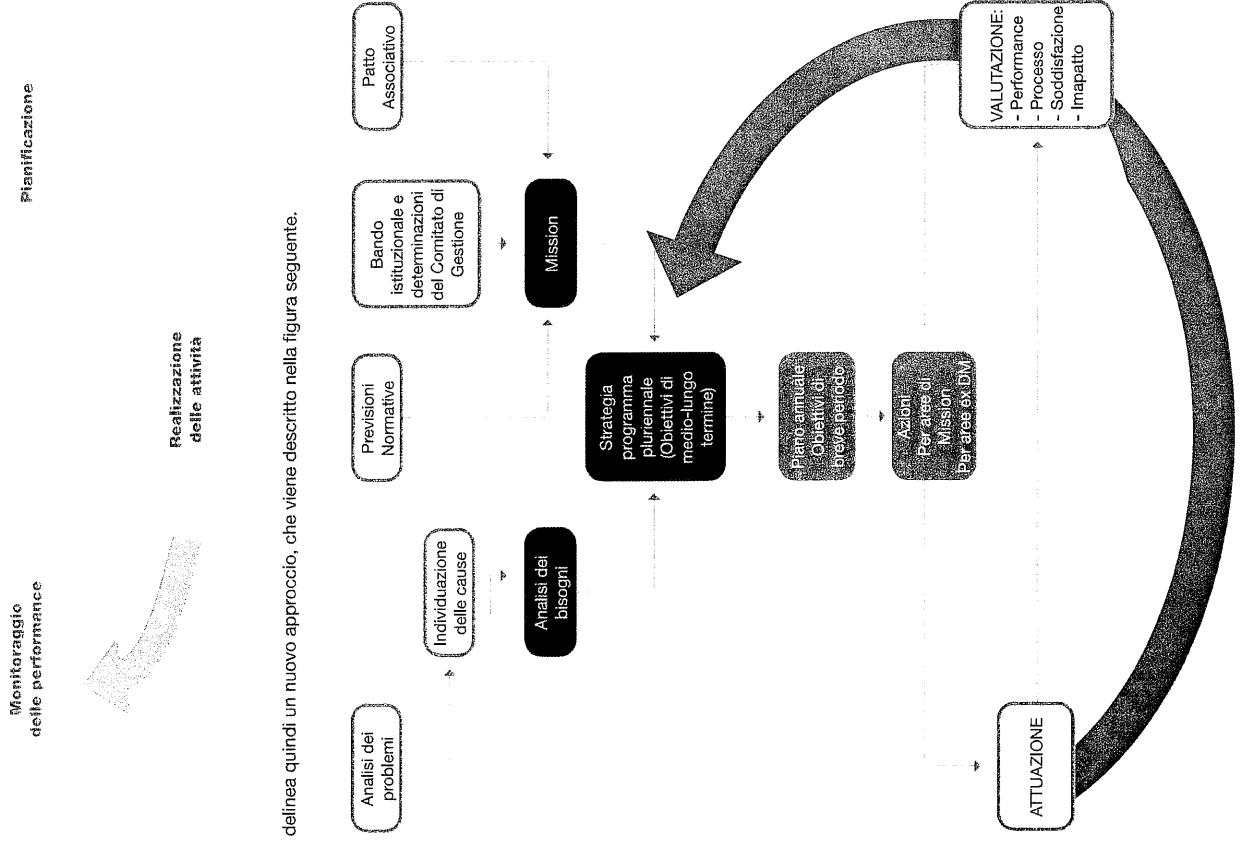


quando la strategia stabilisce cosa sia da valutare e la valutazione guida lo sviluppo della strategia, aumentano le possibilità di avere un impatto sociale”.

La valutazione si è dimostrata molto utile se impiegata nella risposta a tre domande afferenti il livello gestionale:

- come migliorare la pianificazione del lavoro
- come migliorare la realizzazione delle attività
- come monitorare e tener traccia dei progressi nella direzione del raggiungimento degli obiettivi

Queste tre domande non vanno considerate separatamente ma formano un ciclo integrato di miglioramento continuo delle performance.



Si delinea quindi un nuovo approccio, che viene descritto nella figura seguente.



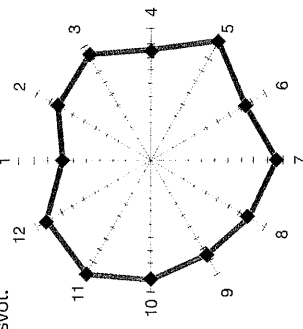
## PROFLO DI RISULTATO

Gli indicatori di risultato propongono nelle 12 aree valori compresi nell'intervallo: 44 - 100

In alcuni casi i cambiamenti sono dovuti all'affinamento degli indicatori, in altri, come verrà descritto nelle singole sezioni, ciò è invece dovuto a specifici eventi che pertanto vengono sottoposti alla riflessione del Comitato di Gestione e del management del Cesvot.

In particolare si evidenziano i valori delle prime due aree, Rappresentanza del Volontariato e Rapporto con il Territorio, che erano quelle con maggiori criticità e che, uniche tra quelle di carattere generale, hanno evidenziato dei miglioramenti rispetto ai dati del triennio.

Per quanto riguarda la Diretta Erogazione dei servizi si rinvia alle schede di dettaglio.



	2009	2010	2011	2012
1 Rappresentanza del volontariato	74,09%	68,87%	76,13%	73,68%
2 Rapporto con il territorio	82,70%	65,18%	70,69%	70,42%
3 Organizzazione e processi	89,56%	100,00%	95,26%	95,26%
4 Individuazione dell'utenza	82,31%	83,76%	83,82%	84,75%
5 Risorse impiegate	98,00%	99,10%	98,83%	98,85%
6 Gestione economico-finanziaria	81,80%	83,50%	87,03%	86,82%
7 Coordinamento tra Delegazioni	95,37%	86,69%	97,08%	96,11%
8 Diretta erogazione dei servizi: Informazione e Promozione	81,24%	93,73%	96,66%	95,62%
9 Diretta erogazione dei servizi: Consulenza	71,11%	87,07%	86,36%	86,12%
10 Diretta erogazione dei servizi: Formazione	59,20%	95,20%	95,04%	92,36%
11 Diretta erogazione dei servizi: Ricerca	100,00%	92,85%	83,35%	83,35%
12 Progetti Speciali	44,00%	66,55%	93,06%	70,57%

L'analisi viene di seguito sviluppata per singola area.

## RAPPRESENTANZA DEL VOLONTARIATO

VALORE: 74,09

Con il contributo degli indicatori si evidenzia una situazione in cui:

- la compagine sociale del Cesvot è costituita dal 100% delle associazioni che rappresentano al momento l'universo di riferimento delle associazioni a valenza regionale (che secondo lo statuto sono le uniche che possono essere socie). Alla fine del 2011 risultano essere 29 con un incremento di 1 rispetto al 2010;
- queste associazioni aggregano il 46,6% delle associazioni di volontariato aderenti al Cesvot. La percentuale risulta in pratica invariata rispetto al 2010;
- il numero di assemblee e consultazioni (221) è stato superiore al 2010 (219);
- le percentuali di partecipazione alle attività istituzionali sono intorno al 70% per i Consigli direttivi (sia regionali che di Delegazione) aumentando rispetto all'anno precedente. Anche la partecipazione agli uffici di presidenza aumenta, ma il valore generale rimane invariato a causa della scarsa presenza alle Assemblee (che nel 2011 sono state in numero superiore al 2010). Nel 2011 non si sono tenuti incontri degli Stati generali.

sono stati introdotti due nuovi indicatori che rappresentano il coinvolgimento della base associativa; il primo prevede un minimo di Assemblee e Direttivi da organizzare per ogni Delegazione (1R5) e il secondo valuta la presenza di OdV iscritte al registro sul totale della base associativa (1R6). Potendo contare sui dati delle precedenti annualità, possiamo evidenziare che l'alto numero di Assemblee effettuate porta l'indicatore 1R5 ad un livello quasi doppio rispetto al 2010.

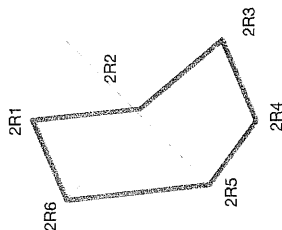
	2010	2011	2012
1R1 Incremento netto delle organizzazioni di volontariato socie	9,00	9,00	10,00
1R2 % OdV che partecipano al governo del Cesvot su OdV aderenti	5,59	4,61	4,66
1R3 Numero di assemblee e consultazioni della base sociale	8,55	8,20	9,00
1R4 Percentuale dei presenti medi sul totale degli aventi diritto	4,04	4,43	4,43
1R5 Attività di coinvolgimento degli organismi delle Delegazioni	5,00	4,55	8,64
1R6 Presenza nella base sociale delle OdV iscritte al registro	7,24	7,24	100,00%

AREA DEL RAPPORTO CON IL TERRITORIO

VALORE: 82,70

Con il contributo degli indicatori si evidenzia una situazione in cui:

- il Centro di Servizio sviluppa azioni in rete con soggetti istituzionali, del Terzo settore e altri soggetti; nel corso del 2011 non sono però state attivate collaborazioni con Fondazioni bancarie.
- Il dato relativo ai protocolli stipulati è positivo poiché sia il numero degli atti sottoscritti e con interlocutori istituzionali sia con altri soggetti del Terzo settore è aumentato; le azioni in rete con altri soggetti sono invece rimaste comunque invariate.
- L'omogeneità dell'azione sul territorio mantiene un andamento che pare evidenzi la tendenza delle Delegazioni a muoversi in maniera diversa nel rapporto con le associazioni.
- È stato deciso di introdurre l'indicatore che riguarda la promozione di reti di volontariato (2R6) che però al momento è scarsamente indicativo in quanto non paragonabile con gli anni precedenti.

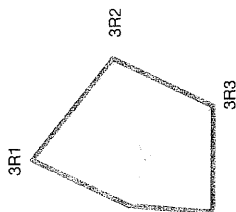


Indicatore	2009	2010	2011	Valore	Desc.
2R1	10,00	10,00	10,00	10,00	100,00%
2R2	5,40	0,90	0,90	1,00	90,00%
2R3	5,40	4,16	9,00	10,00	90,00%
2R4	5,40	6,75	9,00	10,00	90,00%
2R5	9,95	9,09	8,24	8,24	100,00%
2R6			10,00	10,00	100,00%

AREA DELLE CARATTERISTICHE ORGANIZZATIVE E DELLE PROCEDURE VALORE: 89,58

Con il contributo degli indicatori si evidenzia una situazione ormai consolidata, in cui:

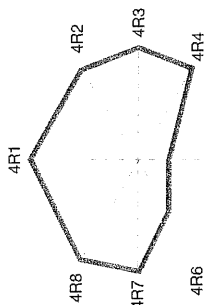
- il funzionamento organizzativo è descritto e monitorato attraverso procedure codificate e vagliate dal sistema di certificazione qualità;
- Tutti i servizi del Cesvot hanno delle procedure codificate e approvate dall'organo competente, aggiornate periodicamente e portate a conoscenza del personale che le applica e degli utenti.
- Tutti i servizi del Cesvot sono inseriti in un sistema di monitoraggio che permette di avere informazioni quasi in tempo reale sui risultati in termini numerici delle attività realizzate.
- Il Cesvot prevede vari momenti di valutazione dei risultati conseguiti in cui vengono coinvolti i destinatari dei servizi o la struttura istituzionale.
- È stato un nuovo indicatore che riguarda la realizzazione e diffusione di un documento di rendicontazione sociale (3R5); il dato non raggiunge il livello massimo poiché la pubblicizzazione del Bilancio Sociale non ha rispettato il termine prescritto.



Indicatore	2009	2010	2011	Valore	Desc.
3R1	9,00	9,00	9,00	10,00	90,00%
3R2	10,00	10,00	10,00	10,00	100,00%
3R3	10,00	10,00	10,00	10,00	100,00%
3R4	7,20	9,00	9,00	10,00	90,00%
3R5			5,00	5,00	100,00%

AREA DELL'INDIVIDUAZIONE DELL'UTENZA

VALORE: 82,31



Con il contributo degli indicatori si evidenzia una situazione in cui:

- il Centro di Servizio ha specifiche procedure per la creazione e l'aggiornamento di un archivio di utenti potenziali e per la verifica dei requisiti di accesso gratuito ai servizi.
- Sono definiti strumenti e procedure per la verifica della soddisfazione di vari servizi.
- La rilevazione dei bisogni avviene tramite studi e ricerche specifiche.
- L'andamento dei nuovi aderenti in deciso calo rispetto agli anni precedenti è spiegabile con il fatto che nel corso del 2011 si è provveduto ad una verifica di tutte le associazioni aderenti non iscritte all'Albo regionale del Volontario, cosa che ha comportato numerose cancellazioni.
- la percentuale degli "utenti" che nel corso del 2011 hanno utilizzato i servizi del Centro rispetto a quelli che possono essere gli "utenti potenziali", è del 50,2%; il dato è in netto miglioramento rispetto all'annualità precedente, ed è il risultato di specifiche azioni programmate e realizzate.
- Sono stati introdotti due nuovi indicatori di risultato che prescrivono la presenza di Numero Verde e Carta dei Servizi, fissando al contempo dei criteri per la valutazione degli stessi. L'indicatore 4R7 non raggiunge il valore massimo poiché la carta dei servizi non viene aggiornata annualmente.

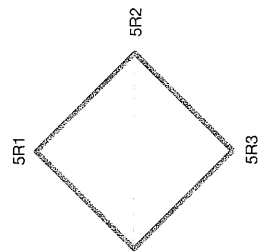
Indicatore	2009	2010	2011	Valore	2011
4R1	Presenza di un database di utenti potenziali	10,00	10,00	10,00	100,00%
4R2	Presenza di procedure per la verifica dei requisiti di accesso gratuito	10,00	10,00	10,00	100,00%
4R3	Presenza di procedure per la verifica della soddisfazione	8,00	8,00	9,00	100,00%
4R4	Presenza di strumenti per la rilevazione dei bisogni e processo di programmazione	10,00	10,00	10,00	100,00%
4R5	Evoluzione nuovi aderenti	8,65	8,77	2,01	90,00%
4R6	% utenti OdV sugli utenti potenziali OdV	2,77	2,65	5,02	100,00%
4R7	Presenza di una Carta Servizi completa e aggiornata		9,00	9,00	100,00%
4R8	Presenza del Numero verde	10,00	10,00	10,00	100,00%

AREA DELLE RISORSE STRUTTURALI

VALORE: 98,00

Con il contributo degli indicatori si evidenzia una situazione in cui il Centro di Servizio:

- presenta procedure di selezione e valutazione dei fornitori.
- Garantisce l'apertura delle sedi e degli sportelli secondo le modalità definite nel programma.
- Sviluppa un'attività di aggiornamento e qualificazione del personale; questa attività nel 2011 è stata svolta in sostanziale conformità a quanto previsto nel programma iniziale.



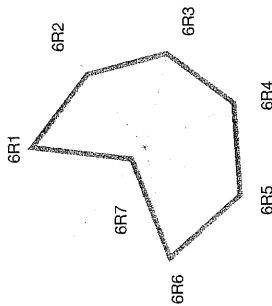
Indicatore	2009	2010	2011	Valore	2011
5R1	Procedure di selezione dei fornitori	10,00	10,00	10,00	100,00%
5R2	Procedure di valutazione dei fornitori	10,00	10,00	10,00	100,00%
5R3	Accessibilità delle sedi	10,00	10,00	10,00	100,00%
5R4	Aggiornamento e qualificazione operatori	9,20	9,64	9,20	100,00%

AREA DELLA GESTIONE ECONOMICO - FINANZIARIA

VALORE: 81.80

Gli indici di quest'area sono stati sostanzialmente modificati con l'introduzione del Modello unificato di rendicontazione dei Csv. I valori non sono quindi paragonabili agli anni precedenti. In generale si riscontra una situazione in cui:

- si ha un sostanziale raggiungimento dei livelli di spesa programmati.
- Gli oneri di supporto generale incidono meno dell'11% rispetto a quanto impegnato per i servizi resi dal Centro;
- Le spese per servizi costituiscono l'87% dei costi sostenuti dal Centro.
- Gli oneri di supporto generale sono meno dell'11% del totale degli oneri sostenuti dal Centro.
- I costi del personale del Centro non impegnato direttamente per servizi alle associazioni incidono per poco più del 5% sul totale oneri sostenuti.
- Gli investimenti in acquisti di attrezzature e allestimento sedi incidono per lo 0,26% sul totale degli oneri sostenuti dal Centro.
- L'indice 6R7 risulta con un valore minimo non perché non siano stati ottenuti finanziamenti aggiuntivi rispetto al fondo speciale per il volontariato, ma perché questi finanziamenti riguardano specifiche progettazioni per le quali sono stati sostenuti costi direttamente imputati al progetto e che non rientrano nell'attività ordinaria del Centro.



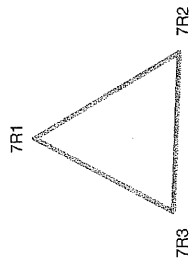
	2006	2007	2008	2009	2010	2011	Valore	Peso
6R1	7,43	7,24	7,49	9,99	75,00%			
6R2	8,00	6,28	7,14	8,92	80,00%			
6R3	3,14	5,46	7,87	8,74	90,00%			
6R4	6,30	5,92	7,14	8,93	80,00%			
6R5	6,20	6,00	6,62	9,46	70,00%			
6R6	5,99	5,94	5,98	9,97	60,00%			
6R7	7,00	7,00	0,70	1,00	70,00%			

AREA DEL COORDINAMENTO TRA DELEGAZIONI

VALORE: 95.73

Con il contributo degli indicatori si evidenzia una situazione in cui:

- esistono procedure formali di coordinamento della attività delle Delegazioni attraverso incontri periodici dei segretari.
- Gli incontri di coordinamento realizzati sono stati superiori rispetto a quanto previsto nel programma.
- Agli incontri partecipa solitamente la maggioranza dei segretari di Delegazione con una percentuale per il 2011 pari al 85,6% in calo rispetto agli anni precedenti.



	2006	2007	2008	2009	2010	2011	Valore	Peso
7R1	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	100,00%
7R2	9,00	9,00	9,00	9,00	9,00	9,00	10,00	90,00%
7R3	9,18	8,11	7,70	8,56	90,00%			

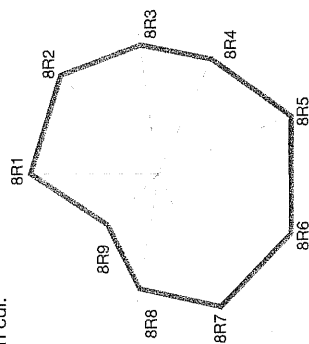


AREA INFORMAZIONE E PROMOZIONE

VALORE: 81,24

Con il contributo degli indicatori si evidenzia una situazione in cui:

- sia da un punto di vista qualitativo che da un punto di vista quantitativo il Centro ha posto in essere le azioni dell'area previste nella programmazione.
- Tutte le richieste pervenute dalle OdV sono state evase (2517).
- Il 94,5% degli utenti potenziali viene raggiunto dalle comunicazioni del Cesvot.
- L'88% degli utenti che hanno risposto ai questionari inviati con le pubblicazioni e disponibili sul sito si è dichiarato soddisfatto del servizio ricevuto.
- Esistono procedure per il monitoraggio degli standard di servizio.
- Sono stati rilevati 1233 visite quotidiane al sito in aumento rispetto all'anno precedente.
- Sono stati realizzati tutti gli eventi informativi previsti nel programma.
- Nel 2011 sono stati approvati e finanziati 210 progetti di sviluppo e promozione territoriale.
- Il costo medio sostenuto per ciascuno dei progetti è stato di € 767 pari al 72% di quello previsto in programma.
- È stato introdotto un nuovo indicatore che rileva la presenza di una Newsletter, fissando al contempo dei criteri per la valutazione della stessa; il dato non raggiunge il valore massimo poiché, nonostante la news fornisca informazioni sulle novità normative e sulle scadenze fiscali, non si prevedono comunicazioni sui servizi del Cesvot.



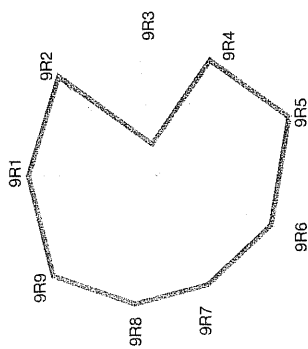
	2009	2010	2011	2011	2011	2011
	Valore	Valore	Valore	Valore	Valore	Valore
8R1	Raggiungimento degli obiettivi quantitativi	10,00	10,00	10,00	10,00	100,00%
8R2	Evasione delle richieste pervenute dalle OdV	10,00	10,00	10,00	10,00	100,00%
8R3	Utenti serviti su utenti potenziali	9,72	9,22	9,45	9,45	100,00%
8R4	Utenti soddisfatti su totale utenti che hanno inviato il questionario	6,67	5,47	6,17	8,81	70,00%
8R5	Monitoraggio degli standard	8,61	10,00	10,00	10,00	100,00%
8R6	Sito internet	10,00	9,27	10,00	10,00	100,00%
8R7	Eventi organizzati direttamente dal Cesvot (convegni, incontri, presentazioni) - copertura territoriale	10,00	10,00	10,00	10,00	100,00%
8R8	Costo medio per supporto alle attività promozionali delle associazioni di volontariato attraverso il bando Sviluppo e promozione territoriale	7,11	8,21	7,19	7,19	100,00%
8R9	Realizzazione di una Newsletter		5,00	5,00	5,00	100,00%

AREA SERVIZI DI CONSULENZA

VALORE: 71,11

Con il contributo degli indicatori si evidenzia una situazione in cui:

- sia da un punto di vista qualitativo che da un punto di vista quantitativo il Centro ha posto in essere le azioni dell'area previste nella programmazione.
- Tutte le richieste di consulenza pervenute sono state soddisfatte (1547) valore in diminuzione rispetto al 2010.
- Le associazioni di volontariato aderenti al Cesvot che hanno usufruito dei servizi di consulenza nel 2011 sono stati 501 che rappresentano il 16% degli utenti potenziali del Centro.
- L'89% degli utenti che hanno risposto ai questionari si è dichiarato soddisfatto del servizio ricevuto.
- Esistono procedure per il monitoraggio degli standard di servizio.
- Il numero delle consulenze diminuisce rispetto all'anno precedente confermando un trend iniziato già dal 2009 (rimane stabile solo il numero di consulenze effettuate dal servizio "L'Esperto Risponde").
- Il costo medio sostenuto per la prestazione di ciascun servizio di consulenza nel 2011 è stato pari a € 54,9 valore che aumenta rispetto agli anni scorsi.
- È stato possibile fornire un servizio di sostegno alla tenuta della contabilità ad un numero di associazioni superiori rispetto a quanto previsto.
- È stato introdotto un nuovo indicatore che si propone di valutare i servizi di supporto mirati e le azioni innovative mirate alla qualificazione dei volontari (9R9). Essendo la prima annualità, il dato non è confrontabile.



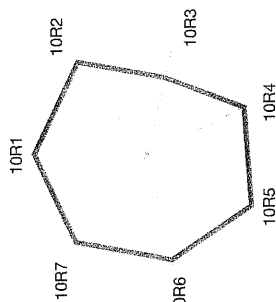
	2009	2010	2011	2011	2011	2011
	Valore	Valore	Valore	Valore	Valore	Valore
9R1	Raggiungimento degli obiettivi quantitativi	10,00	10,00	10,00	10,00	100,00%
9R2	Evasione delle richieste pervenute	10,00	10,00	10,00	10,00	100,00%
9R3	Utenti su totale utenti potenziali	5,07	3,28	1,59	1,59	100,00%
9R4	Utenti soddisfatti su totale aventi diritto	6,45	6,38	6,21	8,87	70,00%
9R5	Monitoraggio degli standard	10,00	10,00	10,00	10,00	100,00%
9R6	Numero di consulenze fornite	10,00	9,24	8,32	8,32	100,00%
9R7	Costo medio per consulenza	8,30	9,18	7,97	7,97	100,00%
9R8	Sostegno alla tenuta della contabilità delle associazioni	8,90	8,97	10,00	10,00	100,00%
9R9	Promozione delle Capacità delle ODV		10,00	10,00	10,00	100,00%

AREA SERVIZI DI FORMAZIONE

VALORE: 59,20

Con il contributo degli indicatori si evidenzia una situazione in cui:

- sia da un punto di vista qualitativo che da un punto di vista quantitativo il Centro ha posto in essere le azioni dell'area previste nella programmazione.
- I corsi di formazione organizzati nel 2011 sono stati 148, più di quanto previsto nel programma.
- È stato finanziato il 76% dei progetti presentati sul bando per la Formazione.
- Si sono dichiarati soddisfatti dei servizi e delle attività a cui hanno partecipato 1040 utenti, pari al 97% del totale utenti (1067) che hanno risposto al questionario.
- Esistono procedure per il monitoraggio degli standard di servizio.
- Ha partecipato ai corsi il 90% corsisti previsti.
- Il costo medio per partecipante alle attività di formazione è stato pari ad € 296,93, cifra leggermente superiore rispetto a quanto programmato (€ 288,84). In totale sono state erogate 2633 ore di formazione per un costo orario pari a € 136,34. Il costo orario per partecipante risulta essere pari a 0,11 €.



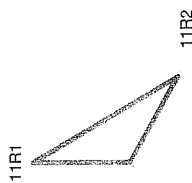
	2009	2010	2011	Valore	2011	2011
10R1						
10R2	10,00	10,00	10,00	10,00	100,00%	100,00%
10R3	10,00	10,00	10,00	10,00	100,00%	100,00%
10R4	7,77	7,53	7,59	7,59	100,00%	100,00%
10R5	9,65	9,70	9,75	9,75	100,00%	100,00%
10R6	10,00	10,00	10,00	10,00	100,00%	100,00%
10R7	10,00	10,00	8,98	8,98	100,00%	100,00%
	9,21	9,41	9,72	9,72	100,00%	100,00%

AREA RICERCA

VALORE: 100

Con il contributo degli indicatori si evidenzia una situazione in cui:

- sia da un punto di vista qualitativo che da un punto di vista quantitativo il Centro ha posto in essere le azioni dell'area previste nella programmazione.
- Sono state effettivamente avviate e realizzate tutte le attività di ricerca previste.



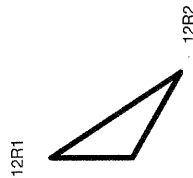
	2009	2010	2011	Valore	2011	2011
11R1						
11R2	10,00	10,00	10,00	10,00	100,00%	100,00%
	10,00	8,57	10,00	10,00	100,00%	100,00%

**AREA PROGETTI SPECIALI**

**VALORE: 44,00**

In relazione al progetto "Fondo di garanzia", con il contributo degli indicatori si evidenzia una situazione in cui:

- nel 2011 hanno utilizzato il fondo 8 associazioni di volontariato, 2 in meno rispetto al 2010, per un valore di crediti pressoché simile all'anno precedente. I questi valori non son paragonabili a quanto indicato per il 2009 poiché nel 2010 sono cambiati i criteri di rilevazione.



In relazione al progetto "Scuola e Volontariato", con il contributo degli indicatori si evidenzia una situazione in cui:

- nel 2011 hanno utilizzato il servizio 451 associazioni di volontariato e sono state coinvolte 112 scuole. Entrambi i valori superano quanto realizzato nel 2010.

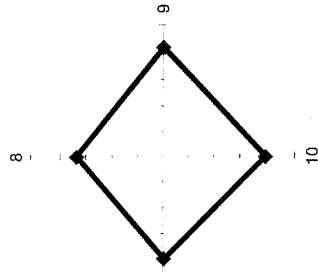
	2009	2010	2011	Valore	2010	2011
12R1	10,00	3,62	9,00	9,00	100,00%	100,00%
12R2	10,00	9,69	10,00	10,00	100,00%	100,00%

**PROFLO DI IMPATTO**

La valutazione d'impatto rappresenta un terreno ancora sperimentale che, dopo l'avvio nel 2009, è stata applicata da alcuni servizi in maniera sistematica nel corso del 2010. È quindi possibile effettuare una prima analisi comparata sui dati delle annualità 2010 e 2011.

Per l'attribuzione del valore agli indicatori si è attinto ad una pluralità di fonti:

- Sistema di monitoraggio esistente;
- Ricerche ad hoc sviluppate da soggetti esterni;
- Questionari originali predisposti e somministrati dalla struttura Cesvot.



Si tratta di un percorso articolato, complesso, che necessita di affinamenti per poter dare un contributo effettivo alla gestione del Centro.

Per i prossimi anni si prevede il consolidamento del numero degli indicatori e delle aree gestionali interessate e l'affinamento delle modalità di rilevazione. In particolare, nel corso del 2011 è stato avviato un percorso di studio sull'impatto della comunicazione del Cesvot, con l'obiettivo di misurare una serie di aspetti, tra i quali, la visibilità, credibilità, la promozione della cultura del volontariato.

Area	Valore 2010	Valore 2011	2010
8	Diretta erogazione dei servizi: Informazione e Promozione	67,00%	100,00%
9	Diretta erogazione dei servizi: Consulenza	86,20%	85,15%
10	Diretta erogazione dei servizi: Formazione	80,00%	80,00%
12	Progetti Speciali	77,77%	84,80%

AREA INFORMAZIONE E PROMOZIONE

VALORE: 67,00

Con il contributo degli indicatori si evidenzia una situazione in cui:

811

- Le pubblicazioni hanno valori di richiesta ulteriore rispetto al primo invio in media pari al 27%. Il valore è al di sotto del parametro di riferimento fissato nel 2010 pari al 40%.



AREA CONSULENZA

VALORE: 86,20

Con il contributo degli indicatori si evidenzia una situazione in cui:

911

- Gli utenti che si dichiarano soddisfatti del servizio Numero Verde sono l'86,2% di coloro che hanno risposto al questionario.
- La stessa percentuale ha dichiarato che i servizi del Numero Verde sono stati utili per la risoluzione dei loro problemi.

912



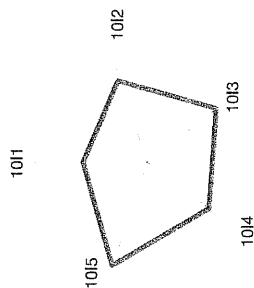
Indicatore	Valore	Parametro di Riferimento (2010)	Valore	Parametro di Riferimento (2010)
911 Numero Verde: Soddisfazione del Servizio	86,20	8,92	8,62	100,00%
912 Numero Verde: Risoluzione dei problemi	86,20	8,11	8,62	100,00%

AREA FORMAZIONE

VALORE: 80,00

Con il contributo degli indicatori si evidenzia una situazione in cui:

- Il 61% di coloro che hanno partecipato al corso progettisti ha presentato nuovi progetti.
- Relativamente alla ricaduta della partecipazione al corso l'indicatore assume un valore leggermente inferiore rispetto all'anno precedente a causa di una diminuzione delle risposte positive dei referenti delle associazioni.
- Il gradimento dell'utilizzo della Fad è totale (100%).
- L'indice relativo alla tenuta delle reti assume un valore inferiore rispetto al 2010 poiché risulta diminuito il mantenimento di reti per nuove progettazioni.
- Tutti i soggetti intervistati hanno risposto positivamente rispetto all'utilità dei servizi di documentazione.



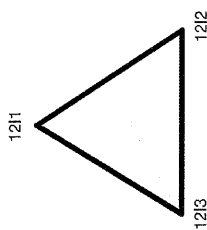
	2010	2011	2012	2013	2014	Valore	Però		
1011	Nuovi progetti presentati dai partecipanti a percorsi di formazione per progettisti						6,11	6,15	100,00%
1012	Ricaduta organizzativa						8,61	7,14	100,00%
1013	Utilità e gradimento della formazione FAD						7,22	10,00	100,00%
1014	Tenuta delle reti						8,06	6,71	100,00%
1015	Documentazione						10,00	10,00	100,00%

AREA PROGETTI SPECIALI

VALORE: 77,77

Con il contributo degli indicatori si evidenzia una situazione in cui:

- Il 90% delle associazioni che hanno partecipato al servizio di accompagnamento hanno pubblicato il loro bilancio sociale.
- La sintesi degli indicatori relativi al progetto Scuola e Volontariato esprime valori in linea con l'anno precedente confermando la validità del progetto.
- Lo stesso discorso può essere fatto per l'impatto dei progetti finanziati sul bando Percorsi di Innovazione.



	2010	2011	2012	Valore	Però				
1211	Bilancio Sociale					9,64	8,97	8,97	100,00%
1212	Scuola e volontariato					7,32	7,21	7,21	100,00%
1213	Progetti di intervento sociale					7,69	7,15	7,15	100,00%

*Delle informazioni e dai dati acquisiti e trattati ai fini del calcolo degli indicatori del sistema, dalla loro lettura coordinata e attuata secondo quelle che possono essere considerate le principali dimensioni della governance e della mission dell'agire del Centro, si possono trarre le seguenti riflessioni.*

Per legittimità e trasparenza si intende la conformità della gestione della funzione di Centro di Servizio e delle relative azioni poste in essere utilizzando le risorse provenienti dal Fondo Speciale alle disposizioni normative e regolamentari vigenti nonché la comunicazione agli stakeholder dei risultati conseguiti.

Gli indicatori che possono essere utilizzati a tale scopo sono:

- Tutti gli Indicatori di legittimità "L".
- Da questi indicatori si conferma la regolarità dell'azione del Cesvot in conformità a quanto previsto dalla normativa, dallo Statuto e dal Regolamento. Inoltre non si segnalano rilievi da parte del Comitato di Gestione o dell'Organo di controllo.
- Dal punto di vista della presenza di associazioni di volontariato nella compagine sociale si segnala il mantenimento di quanto previsto DM e dal bando istitutivo, mentre sono definiti in maniera chiara i requisiti per dei destinatari dei servizi. Le modalità di accesso ai servizi sono stabilite da procedure, bandi e regolamenti che sono resi pubblici in vario modo e sono quindi facilmente reperibili e consultabili.
- La realizzazione delle attività viene svolta in conformità a quanto programmato (nel Progetto di intervento e nel Piano settori di attività) e approvato dal Comitato di Gestione.
- Inoltre viene mantenuta la regolarità dei contratti sia relativi al personale che ai fornitori e l'accessibilità delle strutture.
- Con l'introduzione del nuovo indicatore 6.L.4 in conformità a quanto previsto dal Sistema premiale nazionale, si evidenzia per la prima volta un valore non corrispondente al massimo previsto. Si tratta della mancata pubblicazione sul sito del Cesvot del bilancio di esercizio, elemento che si raccomanda sia sanato al più presto.
- Gli indicatori 4.R.1. e 4.R.2. dai quali si ricava che per l'individuazione dei soggetti legittimati a usufruire dei servizi e delle attività prestate gratuitamente, il Cesvot utilizza un data base costantemente aggiornato in tutte le sue parti (anagrafica, erogazione servizi, monitoraggio) anche grazie ad un protocollo di intesa con gli enti preposti alla tenuta del Registro regionale del volontariato. Inoltre, viene ulteriormente aggiornato in seguito alle verifiche periodiche della Commissione Verifica Utenti che ha il compito di controllare, per le associazioni non iscritte a Registro, l'esistenza e la permanenza dei requisiti richiesti dalla L. 266/91.
- Questo continuo monitoraggio permette di evitare che i servizi siano erogati a non aventi diritto; inoltre, anche nel 2011, non si rilevano segnalazioni da parte di utenti per la mancata erogazione di servizi ad aventi diritto.
- L'indicatore 3.R.4 ci informa circa il coinvolgimento degli utenti o della struttura istituzionale

nella valutazione dei servizi offerti dal Centro. Da questo punto di vista nel 2011 si registra un mantenimento degli strumenti posti in essere gli anni precedenti.

Il quadro complessivo è quello di un sistema che opera in condizioni di "garanzia" in cui è evidente l'impegno costante alla trasparenza delle procedure, alla rendicontazione delle attività svolte e al coinvolgimento degli utenti e della struttura istituzionale nella riflessione sui risultati raggiunti al fine di meglio progettare le iniziative future.

In questo quadro è comunque possibile un miglioramento nella direzione di una sempre più ampia applicazione a tutti i servizi del Cesvot dei sistemi di valutazione della soddisfazione e dei risultati raggiunti andando ad individuare maggiori spazi di partecipazione per le associazioni di volontariato e per gli altri stakeholder.

Per partecipazione e governance si intende l'effettivo coinvolgimento nelle scelte e nella definizione degli obiettivi delle associazioni socie nonché delle associazioni aderenti e delle altre organizzazioni di volontariato del territorio.

Gli indicatori che, dalle diverse aree di valutazione, ci forniscono informazioni sono:

- Gli indicatori 1.R.1. e 1.R.2. dai quali si evince che nel 2011 una nuova associazione di volontariato è diventata socia del Cesvot portando a 29 le organizzazioni di rilevanza regionale che partecipano alla gestione del Centro. Attualmente queste rappresentano l'intero panorama delle associazioni regionali che, a norma del vigente statuto, possono acquisire la qualifica di soci del Cesvot.
- Inoltre va evidenziato che le associazioni socie rappresentano anche le loro affiliate. Considerando come intero panorama del volontariato toscano le associazioni aderenti al Cesvot, quelle affiliate alle associazioni socie risultano essere oltre il 46% del totale mantenendosi sugli stessi livelli del 2010.
- L'indicatore 1.R.4. e 1.R.6 dai quali si evince che la % media ponderata dei presenti ai vari momenti di consultazione è stata praticamente uguale al 2010, anche se si registra una partecipazione in aumento ai Consigli direttivi e agli uffici di presidenza. Il valore viene abbassato dalla bassa percentuale di partecipazione alle Assemblies che, peraltro nel 2011 sono state tenute in tutte le Delegazioni essendo stato un anno elettorale. Gli Stati generali nel 2011 non si sono tenuti. 8 Delegazioni su 11 hanno svolto almeno 5 consigli direttivi in un anno.
- L'indicatore 3.R.4 che, come già osservato sopra, indica un mantenimento delle modalità di coinvolgimento dei destinatari dei servizi o della struttura istituzionale in momenti di valutazione dei risultati conseguiti.
- L'indicatore 7.R.3. dal quale si ricava che la partecipazione dei segretari di Delegazione agli incontri di coordinamento che, seppur in calo rispetto al 2010, si mantiene alta.

Dalla lettura combinata degli indicatori sopra riportati si evidenzia un complesso sistema di coinvolgimento delle associazioni, con una partecipazione in aumento, anche se è da sottolineare che il 2011 ha avuto la particolarità di essere un anno elettorale. Andrà verificato se tale maggior coinvolgimento verrà mantenuto per gli anni successivi.

Per integrazione e sinergia territoriale si intende la capacità del Centro di "fare rete" e attuare sinergie con gli altri attori che nel contesto regionale.

Gli indicatori che possono essere utilizzati a tale scopo sono:

- Gli indicatori che vanno dal 2.R.1 al 2.R.4, i quali ci informano circa le "azioni in rete" attuate, tramite la stipula di appositi protocolli, con interlocutori istituzionali, fondazioni bancarie, Terzo settore e altri soggetti.
- Si conferma un alto livello di collaborazione con interlocutori istituzionali e con altri soggetti del territorio sia del Terzo settore che non, mentre rimangono totalmente escluse da questo sistema le fondazioni bancarie.
- L'indicatore 2.R.5 fornisce indicazioni in merito alla "omogeneità della copertura territoriale" e alla conseguente capacità di coinvolgere in modo omogeneo le associazioni dei vari contesti territoriali (Delegazioni). L'indicatore mantiene un trend in calo che evidenzia la tendenza delle Delegazioni a muoversi in maniera diversa nel rapporto con le associazioni che operano a livello locale.
- L'indicatore 2.R.6 è stato introdotto in base a quanto previsto dal Sistema premiale nazionale. Al momento non è quindi possibile un raffronto con dati di annualità precedenti.

Il quadro che si ricava è quello di una realtà integrata nel territorio di riferimento, che ha attivato collaborazioni stabili con i principali soggetti istituzionali (Regione, province, comuni) oltre che con altri soggetti di rilevanza regionale (Soprintendenza archivistica per la Toscana, Agenzia delle Entrate, Ufficio scolastico regionale) e con le tre Università della regione (Firenze, Pisa, Siena). Uno degli aspetti che si potrebbe migliorare riguarda le relazioni con le fondazioni bancarie con le quali potrebbero essere proposte collaborazioni per il perseguimento di finalità comuni. Al momento l'unica attività in cui si è avuto un diretto coinvolgimento dei rappresentanti delle Fondazioni bancarie è l'elaborazione del bando Percorsi di Innovazione e la valutazione dei progetti presentati dalle associazioni. In particolare la Commissione di valutazione è stata composta da rappresentanze partitiche delle Fondazioni, del Volontariato, del Comitato di Gestione e del Centro servizi.

Importante è la rilevazione delle reti attivate che può dare un'idea sull'intervento di Cesvot in questo particolare ambito considerato ormai fondamentale per la promozione del volontariato.

Con efficacia si fa riferimento ai risultati conseguiti, in generale rispetto agli obiettivi programmati, dall'organizzazione incaricata della funzione di Centro di Servizio; per innovazione si intendono le novità apportate ai servizi erogati, in termini di contenuto ovvero di gestione.

Utili informazioni in tal senso sono rintracciabili generalmente nei c.d. "indicatori di risultato" contrassegnati dalla lettera "R", e più specificatamente nel risultato espresso e nei dati e informazioni trattate per il calcolo dei seguenti indicatori:

- indicatori 4.R.6 e 4.R.5 dai quali si ricava che la % degli utenti complessivi dei servizi nel 2011 è stata pari al 50,20% degli utenti potenziali con un forte aumento rispetto agli anni precedenti, anche se l'aumento delle associazioni "aderenti" non è stato significativo. A questo proposito va ricordato che nel 2011 è stata effettuata una revisione delle associazioni aderenti non iscritte a registro con la conseguente cancellazione di numerose associazioni che risultavano aver perso i requisiti per accedere ai servizi.
- Gli indicatori 8-9-10.R.4, inerenti la soddisfazione rilevata dagli utenti delle attività prese in considerazione dimostrano un alto livello di gradimento dei servizi.
- indicatori 6-8-9-10-11.R.1 e 11.R.2 inerenti la misurazione dello scostamento tra spesa programmata e spesa realizzata indicano un ottimo livello di raggiungimento degli obiettivi prefissati.

Dalla lettura trasversale degli indicatori sopra riportati si ricava quindi che anche nel 2011 sono state sostanzialmente rispettate le previsioni e gli obiettivi fissati nel programma.

Va osservato che con il passare del tempo si perviene ad una sorta di "saturazione" della richiesta dei servizi da parte della OdV e che pertanto sarà necessario cogliere i segnali, anche marginali, dell'affiorare di nuovi e/o più articolati bisogni.

Per le prossime valutazioni andrà tenuto presente che tali valori saranno fortemente influenzati dalla riduzione delle somme disponibili per la programmazione per effetto del nuovo accordo nazionale. Inoltre il nuovo sistema di rendicontazione stabilito applicato dal 2012 a livello nazionale dovrebbe evidenziare gli effettivi utilizzi delle somme stanziare.



Con efficienza ed uso ottimale delle risorse ci si riferisce al rapporto tra servizi resi e risorse impiegate, per misurare l'attitudine a combinare in maniera ottimale i fattori con il minimo costo e senza pregiudicare il raggiungimento dei fini dell'organizzazione.

In tal senso sono utilizzabili:

- indicatori 6.R.3-4-5 relativi al rapporto tra le varie componenti di spesa e il totale degli oneri o dei proventi.
- indicatori 8.R.8. 9.R.7. 10.R.7 che esprimono lo scostamento del costo medio delle attività/ servizi delle aree prese in considerazione rispetto a quanto programmato.

L'introduzione del Modello unificato di rendicontazione ha reso non paragonabili i dati rispetto all'annualità precedente, ma probabilmente meglio valutabili in quanto confrontabili con gli altri Centri di servizio.

In generale i dati riferiti al 2011 indicano un'alta percentuale di spese sostenute per i servizi (87% dei costi), mentre gli oneri sostenuti per personale impegnato in attività di gestione generale incide per poco più del 5%.

In considerazione della diminuzione di risorse a disposizione del Centro, è stata avviata, nel corso del 2012 una revisione delle spese di gestione per migliorare l'efficienza.

# PRINCIPALI CONTENUTI INFORMATIVI

In questa sezione sono riportati gli indicatori, raggruppati per aree, i loro valori, i metodi di calcolo ed alcune note di singolo commento.

## 0) AREA DEI REQUISITI FORMALI

Gli indicatori di tale area servono a segnalare situazioni di non conformità rispetto alla normativa in vigore, allo statuto ed al regolamento dell'ente gestore, alle disposizioni impartite nel Bando Istitutivo e dal Comitato di Gestione.

Sono tutti requisiti di legittimità che, in caso di assenza, richiedono un pronto intervento correttivo.

### 0.L.1

#### **Presenza di soci conforme allo statuto**

*L'indicatore serve a verificare se la natura dei soci partecipanti alla gestione del CSV è coerente con quanto in merito previsto dallo statuto vigente dell'ente gestore.*

*Fonti: Libro soci integrato per ciascun socio dell'indicazione della natura, ovvero se si tratta di OdV o di altra organizzazione.*

*Valore ammesso: 0 - 1*

*Attribuzione del valore 1 in presenza del requisito, 0 in sua assenza*

**IND: 1**

**Commento:** L'art. 3 dello statuto del Cesvot prevede che possano aderire in qualità di soci ordinari le organizzazioni di volontariato di rilevanza regionale, singole o associate.

Il Libro Soci attesta che attualmente sono socie del Cesvot tutte le associazioni regionali toscane. Il valore dell'indicatore è pari a 1.

### 0.L.2

#### **Presenza di un Regolamento di Funzionamento dell'Ente e di Accesso ai Servizi**

*L'indicatore serve a verificare se l'ente gestore ha previsto e predisposto, nonché aggiornato e provveduto a pubblicizzare, un proprio regolamento diretto a disciplinare il funzionamento e le attività del CSV e dei suoi organi, i destinatari e le modalità di accesso.*

*Fonti: Copia aggiornata del regolamento, copia dell'atto di adozione del regolamento, documenti inerenti la pubblicazione.*

*Valore ammesso: 0 - 1*

*Attribuzione del valore 1 in presenza del requisito, 0 in sua assenza.*

**IND: 1**

**Commento:** Il Cesvot ha predisposto un proprio regolamento in cui disciplina, oltre le finalità e le attività, i propri organi e le Delegazioni territoriali. L'accesso ai servizi è regolato da un'apposita Carta dei Servizi. Inoltre ogni Delegazione dispone di un proprio regolamento di funzionamento. I documenti vengono resi pubblici tramite il sito [www.cesvot.it](http://www.cesvot.it). Il valore dell'indicatore è pari a 1.

**0.1.3****Assenza di rilevi sulla regolarità della gestione**

L'indicatore serve per una prima e fondamentale verifica circa eventuali inadempienze o irregolarità compiute dall'ente nella gestione e nell'operatività del CSV.

Fonti: Copia relazioni organo di controllo al bilancio, relazioni periodiche dei membri di nomina Comitato di Gestione negli organi amministrativi e di controllo, rapporto dell'organo di garanzia (collegio dei garanti).

Valore ammesso: 0 - 1

Attribuzione del valore 1 in presenza del requisito, 0 in sua assenza (presenza di rilevi).

**IND: 1**

**Commento:** Dalla documentazione e dalle relazioni agli atti del Co.Ge e del Cesvot non emergono rilevi sulla irregolarità nella gestione.

Il valore dell'indicatore è pari a 1.

**0.1.4****Regolare funzionamento degli organi sociali**

L'indicatore serve per verificare il regolare svolgimento della vita associativa, dalle convocazioni alle deliberazioni adottate.

Fonti: Copia relazioni organo di controllo, relazioni periodiche dei membri di nomina Comitato di Gestione negli organi amministrativi e di controllo, rapporto dell'organo di garanzia (collegio dei garanti).

Valore ammesso: 0 - 1

Attribuzione del valore 1 in presenza del requisito, 0 in sua assenza (irregolarità nel funzionamento).

**IND: 1**

**Commento:** dalla documentazione agli atti si evince che nell'anno vi è stato un regolare funzionamento degli organi sociali.

Il valore dell'indicatore è pari a 1.

**0.1.5****Regolare rinnovo degli organi sociali**

L'indicatore serve per verificare il rispetto delle regole democratiche di nomina degli organi sociali.

Fonti: Disposizioni statutarie e regolamentari inerenti la nomina e il rinnovo degli organi sociali, copia verbale assembleare di nomina, copia della lettera di convocazione dell'Assemblea.

Valore ammesso: 0 - 1

Attribuzione del valore 1 in presenza del requisito, 0 in sua assenza

**IND: 1**

**Commento:** dalla documentazione agli atti si evince che il rinnovo degli organi sociali è avvenuto sulla base delle vigenti disposizioni statutarie e regolamentari. Il valore dell'indicatore è pari a 1.

**0.1.6****Rispetto della delibera Comitato di Gestione e delle prescrizioni formulate**

L'indicatore serve per verificare se e come il CSV ha provveduto ad osservare le prescrizioni e/o le raccomandazioni che nel tempo il Comitato di Gestione gli ha formalizzato.

Fonti: Delibere e verbali Comitato di Gestione contenenti prescrizioni, documentazione inviata dal CSV

Valore ammesso: 0 - 1

Attribuzione del valore 1 in presenza del requisito completo, 0 in sua assenza.

**IND: 1**

**Commento:** Il Comitato di Gestione procede secondo scadenze definite alle verifiche della documentazione programmatica e consuntiva; inoltre annualmente provvede ad inviare le proprie Linee Guida al Cesvot, in cui si forniscono alcune indicazioni sulle attività e gli obiettivi da perseguire. Dall'esame della documentazione agli atti non si rilevano inosservanze in merito alle delibere e alle prescrizioni formulate dal Comitato di Gestione.

Il valore dell'indicatore è pari a 1.

## 1) AREA DELLA RAPPRESENTANZA DEL VOLONTARIATO

Gli indicatori di tale area servono a fornire informazioni circa le modalità attraverso le quali il volontariato del territorio partecipa attivamente alla gestione del CSV.

Eventuali non conformità rilevate dai requisiti di legittimità richiedono un pronto intervento correttivo. Gli indicatori di risultato forniscono informazioni su quanto realizzato dal CSV nel periodo di riferimento.

### LEGITTIMITÀ

#### 1.L.1.

##### **Presenza di organizzazioni di volontariato conformi al D.M. e al bando istitutivo**

L'indicatore serve a verificare se il rapporto tra il numero dei soci della struttura gestrice del CSV aventi i requisiti previsti dalla Legge quadro 266/91 e il totale dei soci comprensivo delle altre organizzazioni eventualmente partecipanti è coerente con la percentuale richiesta dalla normativa o fissata nel bando istitutivo se più restrittiva.

Fonte: Libro soci aggiornato.

Valore ammesso: 0 - 1

Attribuzione del valore 1 in presenza del requisito, 0 in sua assenza

IND: 1

**Commento:** come riportato nell'indicatore 0.L.1 sono socie le organizzazioni di volontariato regionali espressamente rispondenti alla normativa della Legge 266/91.

Nella realtà toscana il numero delle OdV socie rappresenta il 97% della compagine sociale. Il valore dell'indicatore è pari a 1.

#### 1.L.2.

##### **Eventi di consultazione del volontariato conformi al Regolamento**

L'indicatore serve a verificare se sono state organizzate le attività di consultazione previste dal Regolamento del CSV.

Fonte: Documentazione prodotta dal CSV.

Valore ammesso: 0 - 1

Attribuzione del valore 1 in presenza del requisito, 0 in sua assenza

IND: 1

**Commento:** All'interno delle finalità sono previste la promozione della partecipazione associativa, la definizione dei programmi in accordo fra il Centro di Servizio e le associazioni e la definizione di modalità di raccordo a livello territoriale attraverso le Delegazioni.

A fine 2009 il Cesvot ha approvato un nuovo Statuto in cui sono state maggiormente esplicitate le procedure e le modalità di consultazione già presenti. Il valore dell'indicatore è pari a 1.

## RISULTATO

#### 1.R.1

##### **Incremento netto delle organizzazioni di volontariato socie**

L'indicatore intende fornire informazioni circa l'incremento delle OdV presenti nella base sociale al netto dei soci usciti in relazione agli obiettivi di programma.

Fonte: Libro soci aggiornato.

Valore ammesso: 1 - 10

Il valore 1 comprende anche il caso di non determinazione dell'obiettivo ovvero di valori non rilevati; il valore 10 viene attribuito anche in caso di impossibile ulteriore miglioramento del valore assoluto di base.

Calcolo:  $(N_i \text{ nuovi soci OdV} - n_i \text{ soci OdV usciti}) / (\text{obiettivo di crescita definito del programma}) \times 10$

IND: 10

N° nuovi soci OdV	1
N° soci OdV usciti	0

**Commento:** il Cesvot è costituito da 28 associazioni regionali che rappresentano al momento l'universo di riferimento delle associazioni a valenza regionale (che secondo lo statuto sono le uniche che possono essere socie). Nel 2011 c'è stato un incremento di 1 OdV e nessuna uscita, per cui il valore attribuito all'indicatore è 10. La nuova socia è il Coordinamento Toscano delle Associazioni per la Salute Mentale.

#### 1.R.2

##### **Percentuale OdV che partecipano al governo del Cesvot su OdV aderenti**

L'indicatore intende fornire informazioni sulla partecipazione alle attività di governo del Cesvot da parte delle associazioni.

Fonte: area intranet <http://intranet.cesvot.it>

Valore ammesso: 1 - 10

Calcolo:  $(N_i \text{ OdV locali aderenti al Cesvot facenti parte delle Federazioni Regionali socie} / \text{Totale associazioni aderenti}) \times 10$

IND: 4,66

Associazioni componenti gli organi di governo	1.489
Associazioni aderenti	3.195

**Commento:** Le 29 associazioni socie rappresentano anche le loro affiliate. Quindi per associazioni che compongono gli organi di governo si intendono le associazioni locali aderenti al Cesvot affiliate alle associazioni socie (secondo lo schema che segue). A queste si aggiungono le 29 associazioni socie.

L'indice risulta appena superiore rispetto al 2010; si ricorda che il calcolo è stato raffinato a partire dalla scorsa annualità, andando ad individuare solo le associazioni affiliate alle associazioni socie che risultano aderenti al Cesvot. In quest'ottica solo il dato delle associazioni aderenti viene considerato affidabile, non disponendo di informazioni certe circa il totale dei soggetti affiliati a ciascuna associazione socia. Per diventare socio del Cesvot è infatti sufficiente che l'associazione sia presente in almeno sei province, ma non è necessario che le articolazioni organizzative abbiano autonomia giuridica; per tale

motivo, in alcuni casi, si registra la presenza di associazioni socie che non hanno alcun affiliata. I dati presenti negli schemi che seguono tengono invece conto solo delle affiliate nel caso in cui si tratti di associazioni di volontariato aderenti al Cesvot (e quindi con autonomia giuridica).

Sigla	Associazioni socie del Cesvot	Anno di adesione	Settore	Associazioni affiliate (aderenti al Cesvot)
ACLI	Adf - Ass. Cristiana Lavoratori Italiani Regionale Toscana	1997	Sociale	9
ADMO	Admo - Ass. Donatori Midollo Osseo Regionale Toscana	2009	Sanitario	7
AICS	Aics Solidarietà - Ass. Italiana Cultura e Sport Regionale Toscana	2003	Sociale	6
AIDO	Aido - Ass. Italiana Donatori Organi Regionale Toscana	1997	Sanitario	70
ANPAS	Anpas - Ass. Nazionale Pubbliche Assistenze Comitato Regionale Toscana	1997	Sanitario	147
ANTEAS	Anteas - Ass. Nazionale Terza Età Attiva per la Solidarietà Regionale Toscana	2002	Sociale	12
ARCAT	Arcat - Associazione Regionale dei Club degli Alcolisti in Trattamento della Toscana	2010	Sociale	24
ARCI	Arco Solidarietà - Ass. Ricreativa e Culturale Italiana Regionale Toscana	1997	Sociale	50
Banco alimentare famiglia e famiglia	Ass. Banco Alimentare della Toscana	2009	Sociale	1
AUSER	Ass. Famiglia & Famiglia	2009	Sociale	1
AVIS	Auser Volontariato - Ass. per l'Autogestione dei Servizi e la solidarietà Regionale Toscana	1997	Sociale	163
AVO	Avis - Ass. Volontari Italiani del Sangue Regionale Toscana	1997	Sanitario	171
CAVAT	Avv - Ass. Volontari Ospedalieri Regionale Toscana	1997	Sanitario	27
CEART	Cavat - Coordinamento Associazioni Volontariato Aids Toscana	2002	Socio - sanitario	3
CIF	Ceat - Coordinamento Enti Ausiliari Regione Toscana	1998	Socio - sanitario	9
MFD	Cif - Centro Italiano Femmine Regione Toscana	1998	Sociale	15
CNV	Citadinanzattiva Toscana Onlus - ex Movimento Federativo Democratico	2002	Tutela e promozione dei diritti	2
GAI	Cnv - Centro Nazionale per il Volontariato	1997	Culturale	71
MISERICORDIE	Comitato Regionale Toscano Gruppi Archeologici d'Italia	2002	Culturale	4
	Confederazione Nazionale delle Misericordie d'Italia	1997	Sanitario	273

FRATRES	Consociazione Nazionale Donatori di Sangue Fratres	1997	Sociale	291
AUTO AIUTO	Coordinamento Regionale dei Gruppi di Auto Aiuto	1997	Socio - sanitario	11
Coord. Toscano per la Salute Mentale	Coordinamento Toscano delle Associazioni per la Salute Mentale	2011	Socio - sanitario	18
Movimento per la vita	Federazione Regionale Toscana dei Movimenti per la Vita e Centri di Aiuto alla Vita	2002	Sociale	4
Beni culturali	Federazione Toscana Volontari Beni Culturali	1998	Culturale	4
FIR CB SER	Fir Cb Ser - Federazione Italiana Ricestruzioni Citizen's Band Servizio Emergenza Radio Regionale Toscana	1998	Protezione civile	29
LEGAMBIENTE	Legambiente Volontariato Toscana	2010	Ambientale	18
UISP	Uisp Solidarietà - Unione Italiana Sport Per Tutti - Federazione Regionale Toscana	1998	Sociale	20
VAB	Vab - Vigilanza Antincendi Boschivi Regione Toscana	2009	Protezione civile	0
<b>N. associazioni socie</b>	<b>29</b>	<b>Totale associazioni che partecipano al governo del Cesvot</b>	<b>1.489</b>	<b>1.460</b>

**1.R.3**

**Numero di assemblee e consultazioni della base sociale**

L'indicatore intende fornire informazioni sugli strumenti di partecipazione ai momenti istituzionali del CSV.

Fonti: area intranet <http://intranet.cesvot.it>.

Valore ammesso: 1 - 10

Il valore 1 comprende anche il caso di non determinazione dell'obiettivo ovvero di valori non rilevati.

Calcolo: (Numero assemblee e consultazioni / Media triennio) x 10.

**IND: 10,00**

Numero assemblee e consultazioni  
Media triennio 2009-2011

221  
218

**Commento:** nell'indicatore vengono messi a raffronto il numero delle consultazioni dell'anno con la media del triennio (2009-2010-2011). La scelta del triennio è motivata dal fatto che il numero di assemblee e consultazioni è talvolta legato alle scadenze istituzionali, come ad esempio i rinnovi degli organi (sia a livello centrale che delegazionale) e quindi alcune variazioni annuali - maggiore numero di incontri durante gli anni "elettorali" - sono assolutamente fisiologiche e non particolarmente indicative di una maggiore partecipazione associativa. L'indicatore viene quindi "normalizzato" inserendo il rapporto tra il numero delle assemblee e consultazioni dell'anno corrente e la media del triennio "elettorale".

Il numero totale delle consultazioni nasconde alcune differenze nei valori annuali, in particolare nel 2011 a livello regionale non sono stati indetti gli Stati Generali, si sono dimezzate le riunioni dell'Ufficio di presidenza, i Consigli direttivi sono gli stessi del 2010, mentre si sono tenute più Assemblee. L'aumento complessivo dell'indicatore è quindi dovuto principalmente al dato sul numero degli incontri a livello di Delegazione. In merito va evidenziato che nel 2011 si è avuto il rinnovo degli

organi di rappresentanza territoriali, processo che ha comportato in tutte le delegazioni l'indizione di almeno un'Assemblea (a differenza delle tre complessive del 2010) e un maggior numero di Direttivi (67 contro i 56 dell'anno scorso); un altro dato interessante da rilevare è il contemporaneo aumento del numero delle commissioni delegazionali.

Da notare che nel 2011 si è riunita anche la commissione per la valutazione dei progetti presentati sul bando Percorsi di Innovazione.

Per il dettaglio degli incontri si veda la successiva tabella.

**1.R.4**

**Percentuale ponderata dei presenti medi sul totale aventi diritto**

L'indicatore intende fornire informazioni sugli strumenti di partecipazione ai momenti istituzionali del CSV.

Fonti: area intranet <http://intranet.cesvot.it>.

Valore ammesso: 1 - 10

Accanto all'indicatore vanno considerati i valori assoluti delle assemblee e consultazioni nonché le relative serie storiche

Calcolo:  $(\sum \text{Numero presenti alle assemblee e consultazioni}) / (\sum \text{Numero aventi diritto per ciascuna assemblea e consultazione}) * 10$

**IND: 4,43**

Somma presenti alle assemblee e consultazioni 2513

Somma aventi diritto di ciascun incontro 5676

**Commento:** Il calcolo dell'indice è stato affinato tenendo conto che nel corso dell'anno sono state registrate dimissioni e integrazioni di consiglieri nei Consigli direttivi di Delegazione. Il numero del totale aventi diritto riportato è quindi la media annuale. Inoltre nelle Delegazioni territoriali il numero degli aventi diritto agli organi (Assemblea, Direttivo ecc.) sono diversi da una Delegazione all'altra. Per ricavare il dato totale dunque sono stati sommati gli aventi diritto di ciascun incontro.

L'indicatore fornisce informazioni circa la prima area del Sistema premiale ex art. 4 dell'Accordo nazionale 23.06.2010, ovvero "l'ampio coinvolgimento delle OdV presenti nel territorio di riferimento del CSV attraverso l'estensione della base associativa e la partecipazione non formale ai processi decisionali del CSV" con particolare riguardo all'indicatore n. 2 "Intensità di partecipazione delle OdV socie ad incontri formalmente convocati". Va però ricordato, che i dati qui esposti non riguardano

la partecipazione delle sole associazioni socie, ma dell'intero panorama delle associazioni di volontariato del territorio che comunque vengono coinvolte nei processi decisionali del Cesvot. Il valore dell'indicatore è in pratica identico rispetto all'anno precedente; la valutazione del dato porta a diverse considerazioni rispetto al 2010. Come si può apprezzare nella tabella che segue, le variazioni più importanti nel confronto con la scorsa annualità si registrano nella partecipazione ai Direttivi (Delegazionali + 19%, Regionali + 10%) e agli Uffici di Presidenza (+ 29%) in un panorama che vede un aumento generalizzato della frequenza a tutti gli incontri.

In un contesto decisamente positivo (all'interno del quale si registra una partecipazione superiore al 75%), l'alto numero di Assemblee indette dalle Delegazioni, per le quali si conferma un scarso tasso di presenza, in particolare in quelle Delegazionali, trascina l'indice sui livelli dell'anno precedente; da rilevare comunque che rispetto al 2011 anche su questo aspetto il Cesvot ha lavorato bene, portando il dato dal 10 al 23%.

Per migliorare questa situazione, nel corso del 2011 è stato attivata un'azione specifica finalizzata a promuovere la partecipazione alle attività della Delegazione.

1.R.4. Numero assemblee e consultazioni, media ponderata dei presenti medi sul totale aventi diritto

	Incontri	N. totale partecipanti	Somma aventi diritto di ciascun incontro	Aventi diritto di ciascun organo	Media partecipanti per incontro	% partecipanti
Assemblea di Delegazione	11	722	3208	3208	66	23%
Direttivo di Delegazione	67	943	1343	218	14	70%
Uffici di Presidenza di Delegazione	35	118	133	38	3	89%
Commissioni Progetti Delegazionali (Cpd)	52	340	432	90	7	79%
Altra commissione	3	11	13	9	4	85%
Commissione Idd	7	63	76	26	9	83%
Assemblea Regionale	5	112	200	40	22	56%
Direttivo Regionale	7	68	98	14	10	69%
Uffici di Presidenza Regionale	14	58	84	6	4	69%
Commissioni Percorsi di Innovazione	3	12	12	4	4	100%
Commissioni Progetti Regionali (Cpr)						
Commissioni Revisione Utenti	3	14	18	6	5	78%
Commissioni Sviluppo e promozione	3	14	15	5	5	93%
Commissioni tutoring	1	4	6	6	4	67%
Commissioni personale	2	9	11	6	5	82%
Collegio Sindaci Revisori	6	18	18	3	3	100%
Collegio dei Garanti	1	3	3	3	3	100%
Stati Generali	0	0	0	248		
Comitato Scientifico	1	4	6	6	4	67%
<b>2011</b>	<b>221</b>	<b>2513</b>	<b>5676</b>	<b>3936</b>		
2010	219					
2009	214					
<b>Media 2009-2011</b>	<b>218</b>					

**1.R.5****Attività di coinvolgimento degli organismi delle Delegazioni**

L'indicatore intende fornire informazioni sugli strumenti di partecipazione ai momenti istituzionali del CSV.

Fonti: area intranet <http://intranet.cesvot.it>.

Valore ammesso: 1 - 10

Calcolo: (Numero Delegazioni che hanno organizzato Assemblies / Numero Delegazioni che hanno organizzato minimo 5 Direttivi) \* 10

Delegazioni che hanno organizzato Assemblies	11	<b>IND: 8,64</b>
Delegazioni che hanno organizzato minimo 5 Direttivi	8	

**Commento:** L'indicatore, introdotto a partire dalla presente annualità, si prende in esame l'attività istituzionale delle Delegazioni, ponendo come soglia minima l'organizzazione di almeno una Assemblea e almeno 5 Direttivi per sede. Il valore registrato per il 2011 è quasi doppio rispetto al 2010 e, come già rilevato in precedenza, è in parte correlato al rinnovo degli organi che si è tenuto nel corso dell'anno. Per questo motivo in ogni Delegazione si è tenuta una Assemblea e solo in tre Delegazioni si registrano meno di 5 Direttivi.

**1.R.6****Presenza nella base sociale delle OdV iscritte al registro**

L'indicatore intende fornire informazioni sul coinvolgimento delle Odv iscritte al Registro regionale del Volontariato all'attività di governo del Centro Servizi.

Fonti: area intranet <http://intranet.cesvot.it>.

Valore ammesso: 1 - 10

Calcolo:  $[(\sum \text{Associazioni socie iscritte a registro}) / (\sum \text{Associazioni socie})] * 10$

Associazioni socie iscritte a registro	21	<b>IND: 7,24</b>
Associazioni socie	29	

**Commento:** l'indicatore è stato introdotto in quanto previsto dal Sistema premiale ex art. 4 dell'Accordo nazionale 23.06.2010 (n. 1). L'indicatore fa riferimento all'area relativa a "l'ampio coinvolgimento delle OdV presenti nel territorio di riferimento del Csv attraverso l'estensione della base associativa e la partecipazione non formale ai processi decisionali del Csv" e prende in esame il peso delle associazioni iscritte al Registro regionale del Volontariato nel governo del Cesvot. Si prendono in considerazione le associazioni socie del Cesvot (e non tutte le aderenti), poiché sono le uniche che formalmente costituiscono la base sociale.

**2) AREA DEL RAPPORTO CON IL TERRITORIO**

Gli indicatori di tale area forniscono informazioni circa le modalità attraverso le quali il CSV entra in relazione e si integra con le altre realtà del territorio.

Eventuali non conformità rilevate dai requisiti di legittimità richiedono un pronto intervento correttivo.

Gli indicatori di risultato forniscono informazioni su quanto realizzato dal CSV nel periodo di riferimento in relazione a quanto previsto nel programma.

**LEGITTIMITÀ****2.L.1.****Presenza di soci non organizzati di volontariato conforme al D.M. e al bando istitutivo**

L'indicatore serve a verificare se il rapporto dei soci della struttura gestrice del CSV diversi da quelli aventi i requisiti previsti dalla Legge quadro 266/91 e il totale dei soci comprensivo delle altre organizzazioni eventualmente partecipanti è coerente con la percentuale richiesta dalla normativa o fissata nel bando istitutivo se più restrittiva.

Fonti: Libro soci aggiornato.

Valore ammesso: 0 - 1

Attribuzione del valore 1 in presenza del requisito, 0 in sua assenza.

**IND: 1**

**Commento:** dal Libro Soci risulta che non sono presenti soci non aventi i requisiti richiesti dalla normativa e dal bando istitutivo.

Inoltre il Cesvot ha predisposto un'apposita Commissione per la verifica dei suddetti requisiti sia per le associazioni socie che per le aderenti.

Il valore dell'indicatore è pari a 1.

**2.L.2****Eventi di consultazione di soggetti diversi dal volontariato conformi al Regolamento**

L'indicatore serve a verificare se sono state organizzate le attività di consultazione previste dal Regolamento del CSV.

Fonti: documentazione prodotta dal CSV.

Valore ammesso: 0 - 1

Attribuzione del valore 1 in presenza del requisito, 0 in sua assenza.

**IND: 1**

**Commento:** All'interno delle finalità e attività è prevista la messa in relazione delle organizzazioni di volontariato con strutture formative pubbliche o private, operatori economici e mezzi di informazione, oltre a prevedere che siano instaurati rapporti con gli enti locali sotto forma di apposite convenzioni. Già nel 2009 il Cesvot ha concluso il percorso di revisione dello Statuto, in cui sono state maggiormente esplicitate le procedure dei momenti di consultazione esistenti.

Il valore dell'indicatore è pari a 1.

**RISULTATO**

**2.R.1**

**Azione in rete con interlocutori istituzionali**

L'indicatore intende fornire informazioni sulla capacità del CSV di instaurare rapporti formali di rete nonché la presenza di protocolli e la creazione di partenariati con enti pubblici.

Fonti: protocolli e accordi.

Valore ammesso: 1 - 10

Il valore 1 comprende anche il caso di non determinazione dell'obiettivo ovvero di valori non rilevati.

Calcolo: (Numero protocolli / Media triennio) x 10.

**IND: 10**

Numero protocolli  
Media triennio 2009-2011

19  
17

**Commento:** nel 2011 il Cesvot ha mantenuto attivi 8 protocolli stipulati negli anni precedenti con interlocutori istituzionali, mentre nel corso dell'anno ne sono stati sottoscritti altri 11, di cui 3 con le Società della Salute di Empoli, Firenze e Pisa.

Università degli Studi di Firenze - Facoltà di Giurisprudenza	Protocollo d'intesa per l'organizzazione e lo svolgimento, presso la Facoltà, di attività formative che mirino a fornire ai laureandi e laureati conoscenze e competenze sulla "progettazione sociale"	07/03/2011	illimitata	Istituzionale
Regione Toscana	Accordo quadro per la realizzazione di interventi di promozione culturale e di approfondimento consecutivo sul volontariato	14/03/2011	14/03/2014	Istituzionale
Regione Toscana - Difensore Civico	Costituzione di un Comitato di Coordinamento Comune fra Cesvot e Difensore civico della Regione Toscana per lo scambio di informazioni, formazione e consulenza per le organizzazioni di volontariato della Toscana in tema di tutela dei diritti umani.	15/03/2011	illimitata	Istituzionale
Associazione Liberasi e Comune di Firenze (tramite BiblioTecaNova Isolotto)	Convenzione per la promozione di iniziative culturali che stimolino la conoscenza del carcere anche attraverso la gestione di un fondo librario sul tema	31/03/2011	31/03/2012	Istituzionale
Società della Salute Zona Pisana	Protocollo d'intenti volto alla progettazione e attuazione di interventi di promozione sociale mediante il sostegno di organizzazioni di volontariato	21/06/2011	illimitata	Istituzionale
Società della Salute di Empoli	Protocollo d'intenti volto alla progettazione e attuazione di interventi di promozione sociale mediante il sostegno di organizzazioni di volontariato	28/06/2011	illimitata	Istituzionale
Regione Toscana	Realizzazione delle edizioni 2011/2013 del Meeting delle culture / Meeting internazionale antirazzista	13/07/2011	13/07/2013	Istituzionale
Società della Salute di Firenze	Progettazione e attuazione di interventi di promozione sociale mediante il sostegno di organizzazioni di volontariato	02/08/2011	illimitata	Istituzionale
Provincia di Firenze	Convenzione di tirocinio (GiovaniS)	19/10/2011	23/03/2012	Istituzionale
Unione Nazionale Comunità Enti Montani della Toscana (UNCEM)	Progettazione ed attuazione di attività integrate per la promozione, il sostegno e lo sviluppo del volontariato nelle zone decentrate e periferiche della Toscana	14/11/2011	illimitata	Istituzionale
Provincia di Arezzo	Realizzazione del progetto "I laboratori della cittadinanza partecipata - AEV disseminazione dei risultati realizzati nella prima annualità"	02/12/2011	conclusione del progetto	Istituzionale

L'indicatore calcola il rapporto tra il numero di protocolli attivi e la media dei tre anni precedenti (i valori sono riportati nella tabella che segue).

Nel 2010 è stato meglio definito cosa si intende per "protocollo" o "accordo", indicando con queste denominazioni solo i rapporti formalizzati (scritti) con altri soggetti (istituzioni, altre associazioni ecc.) che non comportano incarichi retribuiti.

Il numero di protocolli nel 2011 è aumentato facendo sì che all'indice venga attribuito il valore massimo. Da notare che sono presenti protocolli con i principali interlocutori istituzionali (Regione, province, comuni) oltre che con altri soggetti di rilevanza regionale (Soprintendenza archivistica per la Toscana, Agenzia delle Entrate, Difensore Civico Regionale).

**Protocolli sottoscritti nel 2011**

Soggetto	Oggetto convenzione	Data di stipula	Scadenza	Tipologia
Regione Toscana URPT Unione Regionale delle Province Toscane	Registro regionale del volontariato	19/12/2005	illimitata	Istituzionale
Agenzia delle Entrate Direzione Regionale della Toscana	Assistenza fiscale ai soggetti disabili	01/01/2006	illimitata	Istituzionale
Provincia di Pisa	Programmazione degli interventi integrati per azioni di informazione, formazione e consulenza rispondenti alle necessità del volontariato pisano	13/07/2006	illimitata	Istituzionale
Circondario Empolese Valdelsa	Costituzione del Gruppo permanente delle associazioni di volontariato area Circondario Empolese Valdelsa	24/01/2008	illimitata	Istituzionale
UPI Toscana	Promozione, sostegno e sviluppo del volontariato	26/02/2008	illimitata	Istituzionale
Soprintendenza Archivistica per la Toscana	Scambio reciproco di informazioni relative agli archivi delle associazioni di volontariato	07/11/2008	illimitata	Istituzionale
Provincia di Prato	Promozione, sostegno e sviluppo del volontariato nella Provincia di Prato	17/06/2010	17/06/2012	Istituzionale
Regione Toscana - Assessorato Diritto alla Salute	Realizzazione di un nuovo percorso formativo per le Associazioni di volontariato di valenza regionale impegnate nell'ambito della donazione del sangue, organi e tessuti.	01/09/2010	01/09/2011	Istituzionale



Tabelle di dettaglio con indicatori funzionali					
	2009	2010	2011	Totale	Media
N. accordi / protocolli	12	19	19	50	17

**2.R.2**

**Azione in rete con fondazioni bancarie**

L'indicatore intende fornire informazioni sulla capacità del CSV di instaurare rapporti formali di rete nonché la presenza di protocolli e la creazione di partenariati con le Fondazioni bancarie.

Fonti: protocolli e accordi.

Valore ammesso: 1 - 10

Il valore 1 comprende anche il caso di non determinazione dell'obiettivo ovvero di valori non rilevati.

Calcolo: (Numero protocolli / Media triennio) x 10.

**IND: 1**

Numero protocolli  
Media triennio

0  
2009-2011

**Commento:** L'indicatore calcola il rapporto tra il numero di protocolli attivi e la media dei tre anni precedenti. In questo caso, non essendo stati attivati protocolli con fondazioni bancarie nel corso del 2011, l'indice assume il valore minimo (1).

Nel 2010 è stato meglio definito cosa si intende per "protocollo" o "accordo", indicando con queste denominazioni solo i rapporti formalizzati (scritti) con altri soggetti (istituzioni, altre associazioni ecc.) che non comportano incarichi per prestazioni retribuiti.

Negli anni precedenti (2007-2009) era stata considerata in questo indicatore la convenzione stipulata con la Fondazione Monte dei Paschi per il progetto di ricerca di UniTS (Università del Terzo Settore) sugli "Standard di qualità per le associazioni di volontariato", ricerca conclusasi nel 2009.

**2.R.3**

**Azioni in rete con Terzo settore**

L'indicatore intende fornire informazioni sulla capacità del CSV di instaurare rapporti formali di rete nonché la presenza di protocolli e la creazione di partenariati con altri soggetti del Terzo settore / loro Organismi.

Fonti: protocolli e accordi.

Valore ammesso: 1 - 10

Il valore 1 comprende anche il caso di non determinazione dell'obiettivo ovvero di valori non rilevati.

Calcolo: (Numero protocolli / Media triennio) x 10.

**IND: 10**

Numero protocolli  
Media triennio 2009-2011

10  
8

**Commento:** nel 2011 sono stati realizzati i seguenti 10 protocolli con soggetti del Terzo settore:

Tabelle di dettaglio con indicatori funzionali					
Soggetto	Oggetto convenzione	Data di stipula	Scadenza	Tipologia	
Fondazione Volontariato e Partecipazione	Protocollo d'intesa per lo svolgimento di attività di ricerca su problematiche relative all'organizzazione di volontariato	25/03/2010	illimitata	Terzo settore	
Formazione Co&So Network	Svolgimento di attività di tirocinio, formazione e orientamento	28/05/2010	illimitata	Terzo settore	
Associazione Don Nesi - Corea	Convenzione per riordino archivio storico	18/07/2011	18/07/2012	Terzo settore	
Pubblica Assistenza L'AVVENIRE	Convenzione per formazione riordino Archivio Storico	21/07/2011	21/07/2012	Terzo settore	
File - Fondazione italiana di leniterapia	Convenzione per riordino archivio storico	28/07/2011	28/07/2012	Terzo settore	
Associazione Ireos	Convenzione per riordino archivio storico	03/08/2011	03/08/2012	Terzo settore	
Arcofraternita della Misericordia di Lucca	Convenzione per riordino archivio storico	03/08/2011	03/08/2013	Terzo settore	
Croce Verde Pubblica Assistenza di Lucca	Convenzione per riordino archivio storico	19/08/2011	19/08/2012	Terzo settore	
ANPAS - Associazione nazionale pubbliche assistenze	Convenzione per riordino archivio storico	02/09/2011	02/09/2012	Terzo settore	
Unitalsi	Promozione dell'utilizzo della formazione a distanza (Fad) nell'Unitalsi	04/11/2011	04/11/2012	Terzo settore	

L'indicatore calcola il rapporto tra il numero di protocolli attivati e la media dei tre anni precedenti (i valori sono riportati nella tabella che segue).

Nel 2010 è stato meglio definito cosa si intende per "protocollo" o "accordo", indicando con queste denominazioni solo i rapporti formalizzati (scritti) con altri soggetti (istituzioni, altre associazioni ecc.) che non comportano incarichi per prestazioni retribuiti.

La diminuzione rilevata rispetto all'anno precedente (in cui le azioni in rete erano 4) è determinata dall'affinamento dell'indicatore. Da notare che in entrambi i casi si tratta di nuovi protocolli stipulati nel 2010.

Tabelle di dettaglio con indicatori funzionali					
	2009	2010	2011	Totale	Media
N. accordi / protocolli	4	10	10	24	8

**2.R.4**

**Azioni in rete con altri soggetti**

L'indicatore intende fornire informazioni sulla capacità del CSV di instaurare rapporti formali di rete nonché la presenza di protocolli e la creazione di partenariati con attori di altri settori

Fonte: protocolli e accordi.

Valore ammesso: 1 - 10

Il valore 1 comprende anche il caso di non determinazione dell'obiettivo ovvero di valori non rilevati.

Calcolo: (Numero protocolli / Media triennio) x 10.

**IND: 10**

Numero protocolli 6  
Media triennio 2009-2011 6

**Commento:** nel 2011 sono attivi 6 protocolli con altri soggetti di cui 2 sottoscritti nel corso dell'anno:

Soggetto	Oggetto convenzione	Data di stipula	Scadenza	Tipologia
Università degli Studi di Firenze	Convenzione per lo svolgimento di attività di tirocinio, formazione e orientamento	17/12/2003	illimitata	Altri soggetti
Fidi Toscana	Gestione fondo di garanzia per associazioni di volontariato	13/02/2008	illimitata	Altri soggetti
Università degli Studi di Pisa - Dip. Scienze Politiche e sociali	Convenzione per lo svolgimento di attività di tirocinio, formazione e orientamento	15/11/2010	illimitata	Altri soggetti
Università degli Studi di Siena	Convenzione per lo svolgimento di attività di tirocinio, formazione e orientamento	16/12/2010	illimitata	Altri soggetti
Sistema Counseling	Convenzione di tirocinio di formazione ed orientamento	25/07/2011	13/07/2012	Altri soggetti
Università di Pisa - Università di Salerno e Socialis CSVS	Accordo per la realizzazione del progetto di ricerca "Reti di OdV e soggettività collettiva"	18/10/2011	conclusione della ricerca	Altri soggetti

L'indicatore calcola il rapporto tra il numero di protocolli attivati e la media dei tre anni precedenti (i valori sono riportati nella tabella che segue). Nel 2010 è stato meglio definito cosa si intende per "protocollo" o "accordo", indicando con queste denominazioni solo i rapporti formalizzati (scritti) con altri soggetti (istituzioni, altre associazioni ecc.) che non comportano incarichi per prestazioni dietro pagamento retribuite.

	2009	2010	2011	Totale	Media
N. accordi / protocolli	5	6	6	17	6

**2.R.5**

**Omogeneità della copertura territoriale**

L'indicatore intende fornire informazioni sulla capacità di coinvolgere in modo omogeneo le OdV dei vari territori. Il riferimento per il calcolo dell'indicatore è dato dall'indice di correlazione di Bravais-Pearson tra le due serie delle organizzazioni aventi diritto e di quelle intercettate.

Fonte: area intranet <http://intranet.cesvot.it>

Valore ammesso: 1 - 10

Calcolo: 10 \* valore dell'indice di correlazione di Bravais-Pearson.

Accanto all'indicatore vanno considerati i singoli valori e le relative serie storiche in quanto l'indicatore non fornisce l'informazione sull'evoluzione positiva o negativa dei dati.

**IND: 8,24**

OdV intercettate 1585  
Associazioni aventi diritto 3195

**Commento:** L'indicatore è stato calcolato prendendo in considerazione le associazioni aventi diritto ai servizi e quelle "intercettate" in ciascuna Delegazione (i dati sono riportati nella tabella che segue). Per "associazioni intercettate" si intendono le "associazioni collaboranti aderenti" ovvero le associazioni che hanno avuto accesso o hanno fatto richiesta di accedere ad almeno un servizio, bando o progetto tra quelli attivati dal Cesvot. Le associazioni aventi diritto corrispondono invece alle associazioni aderenti al Cesvot.

L'omogeneità rilevata nel 2011 è leggermente in calo rispetto al 2010 (9,09) mantenendo un andamento già riscontrato per gli anni precedenti che pare evidenzia la tendenza delle Delegazioni a muoversi in maniera diversa nel rapporto con le associazioni.

Comparando i valori assoluti con quelli del 2010, si nota che, mentre le associazioni aderenti sono pressoché stabili in tutte le Delegazioni (si registra una lieve diminuzione del dato a Empoli, Grosseto, Pisa, Prato, e un lieve aumento negli altri casi - spiccano Firenze e Siena con rispettivamente 14 e 13 unità in più rispetto all'anno precedente), il numero delle intercettate è cresciuto dappertutto, e anche in modo sostanziale, con un intervallo che va dal 13% di Grosseto al 56% di Siena.

La ottima performance di alcune Delegazioni ha comportato l'acuirsi dello squilibrio con le altre realtà, che, pur in un contesto complessivamente positivo, influenzando l'esito del dato complessivo che rileva una minore omogeneità dell'azione sul territorio rispetto al 2010.

Prendendo in esame i principali servizi resi in queste quattro Delegazioni (formazione, bando Sviluppo e promozione territoriale, Liberi dai conti), non emergono differenze significative che possano giustificare questi aumenti. Si suppone quindi che i maggior contatti siano avvenuti soprattutto relativamente a consulenze rese dai segretari di Delegazione o per la partecipazione a incontri o iniziative a livello locale. Non si possono però evidenziare particolari azioni alle quali collegare in maniera univoca questo tipo di risultato.

In questo senso nel 2011 è partito un lavoro diretto al maggior coinvolgimento delle associazioni a livello locale che si suppone possa aumentare l'omogeneità.

**Tab. 5. Omnipresenza della copertura territoriale del servizio**

Delegazione	Associazioni intercettate (aderenti)	Associazioni aderenti	%
AR	108	261	41
EM	80	142	56
FI	262	589	44
GR	73	218	33
LI	126	288	44
LU	240	495	48
MS	62	161	39
PI	107	286	37
PT	117	235	50
PO	114	181	63
SI	296	339	87
Totale	1.585	3.195	
		Dev standard	0,1448
		Bravate Pearson	8,24

**2.R.6**

**Promozione di reti del volontariato e animazione territoriale**

L'indicatore intende fornire informazioni sulla capacità del CSV di instaurare, promuovere e sostenere le reti tra OdV.

Fonte: documentazione prodotta dal CSV; Piano settori di attività, area intranet <http://intranet.cesvot.it>.

Valore ammesso: 1 - 10

Il valore 1 comprende anche il caso di non determinazione dell'obiettivo ovvero di valori non rilevati.

Calcolo: (Numero reti promosse o mantenute attive / Media triennio) x 10.

**IND: 10**

Numero reti promosse o mantenute attive 3

**Commento:** l'indicatore è stato introdotto in quanto previsto dal Sistema premiale ex art. 4 dell'Accordo nazionale 23.06.2010 (n. 3). L'indicatore fa riferimento all'area relativa all'"azione propulsiva del Csv del sistema territoriale del volontariato, attraverso la promozione e il sostegno di reti e collegamenti tra le OdV". In questo caso vengono segnalate le reti tra organizzazioni di volontariato direttamente promosse e sostenute dal Cesvot. Non rientra in questo indicatore tutta l'azione di promozione di reti di partenariato che il Centro attua attraverso l'emanazione di bandi che premiano il lavoro di rete. Tra questi ultimi è da sottolineare lo specifico progetto "Percorsi delle Idee" che si basa esplicitamente sulla promozione della collaborazione tra associazioni.

Infine a questo proposito va ricordato che dalla fine del 2010 il Cesvot si è dotato di uno specifico settore di attività denominato "Sviluppo delle reti e delle associazioni" proprio per sottolineare l'importanza attribuita a questo tipo di iniziative.

Il valore registrato è relativo esclusivamente al 2011; verrà confrontato con la media del triennio nelle prossime valutazioni.

**Tab. 6. Relativa associazione di volontari nella promozione e manutenzione attiva nel percorso del 2011**

Tavolo della Donazione
Dopo di noi
Beni culturali

### 3) AREA DELLE CARATTERISTICHE ORGANIZZATIVE E DELLE PROCEDURE

Gli indicatori di tale area servono a fornire informazioni circa le modalità attraverso le quali il CSV svolge la propria attività in relazione alle caratteristiche organizzative. Eventuali non conformità rilevate dai requisiti di legittimità richiedono un pronto intervento correttivo.

Gli indicatori di risultato forniscono informazioni circa le attività realizzate dal CSV nel periodo di riferimento in relazione a quanto previsto nel programma.

#### LEGITTIMITA

##### 3.L.1

###### **Finalità ed Obiettivi della programmazione conformi alla normativa**

*L'indicatore intende segnalare l'assenza di non conformità rispetto alla normativa.*

*Fonti: programma, report e consuntivo.*

*Valore ammesso: 0 - 1*

*Attribuzione del valore 1 in presenza del requisito, 0 in sua assenza.*

**IND: 1**

**Commento:** A seguito dell'analisi dei documenti relativi al Piano settori di attività 2011 si rileva l'attestazione da parte del Comitato di Gestione che finalità ed obiettivi sono coerenti con la normativa. Il valore dell'indicatore è pari a 1.

##### 3.L.2

###### **Finalità ed obiettivi della programmazione conformi allo Statuto, alle linee guida del Coge e all'analisi dei bisogni**

*L'indicatore intende segnalare l'assenza di non conformità rispetto allo Statuto, alle linee guida del Coge e alla rilevazione dei bisogni.*

*Fonti: programma, report e consuntivo.*

*Valore ammesso: 0 - 1*

*Attribuzione del valore 1 in presenza del requisito, 0 in sua assenza.*

**IND: 1**

**Commento:** l'indicatore è stato ampliato a seguito di quanto previsto dal Sistema premiale ex art. 4 dell'Accordo nazionale 23.06.2010 (n. 5). L'indicatore fa riferimento all'area relativa "ascolto dei bisogni delle Odv e più in generale della comunità territoriale di riferimento quale fondamento del processo di programmazione del Csv", con particolare riguardo al "contenuto e struttura della programmazione". A questo proposito si ritiene che sia necessario prendere in esame eventuali segnalazioni di non conformità della programmazione rispetto a quanto è rilevabile da Statuto,

indicato dal Coge nelle linee guida o emerso dalle analisi dei bisogni.

A seguito dell'analisi dei documenti si rileva l'attestazione da parte del Comitato di Gestione nonché l'approvazione da parte della Assemblea dei Soci in relazione al fatto che i servizi sono coerenti sia con quanto stabilito nello Statuto, sia con quanto indicato dal Coge nelle linee guida annuali, sia con l'analisi dei bisogni.

Il valore dell'indicatore è pari a 1.

##### 3.L.3

###### **Funzionamento Delegazioni / sportelli conforme a Statuto – Regolamento**

*L'indicatore intende segnalare l'assenza di non conformità rispetto a regolamento ed allo Statuto.*

*Fonti: programma, report e consuntivo.*

*Valore ammesso: 0 - 1*

*Attribuzione del valore 1 in presenza del requisito, 0 in sua assenza.*

**IND: 1**

**Commento:** Dalla documentazione agli atti non emergono rilievi sul funzionamento delle Delegazioni e sulla conformità a quanto previsto nello Statuto e negli specifici Regolamenti di Delegazione. Il valore dell'indicatore è pari a 1.

#### RISULTATO

##### 3.R.1

###### **Presenza di un organigramma formale**

*L'indicatore intende fornire informazioni circa la struttura organizzativa formale del CSV.*

*Fonti: Manuale Qualità, Mansionario.*

*Valore ammesso: 1 - 10*

*Calcolo: da 1 (il valore comprende anche il caso di mancata rilevazione) a 10: documento formale, approvato dagli organi competenti, affisso nelle sedi e portato a conoscenza del personale e degli utenti, che descrive l'intera struttura del CSV, l'intero personale, tutte le attività.*

**IND: 10**

**Commento:** è stata verificata la presenza di un organigramma formale approvato dagli organi competenti, affisso nelle sedi, reperibile sul sito internet e portato a conoscenza del personale e degli utenti. L'organigramma e il Mansionario descrivono l'intera struttura del Cevsvot e le mansioni svolte dai lavoratori indicando i nominativi assegnati a ciascun incarico. L'attuale organigramma è stato revisionato e approvato dagli organi competenti in data 30.06.11.

Sono quindi soddisfatti tutti i requisiti richiesti dall'indicatore, quindi si attribuisce il valore massimo 10. Peraltro questi requisiti sono verificati annualmente durante gli audit esterni per il mantenimento della certificazione di qualità ai sensi della norma ISO 9001:2008.

##### 3.R.2

###### **Presenza di documenti formali per la descrizione di procedure operative**

*L'indicatore intende fornire informazioni circa la formalizzazione delle procedure del CSV.*

Fonti: Manuale Qualità e procedure Sgq, procedure e regolamenti interni.

Valore ammesso: 1 – 10

Calcolo: da 1 (il valore comprende anche il caso di mancata rilevazione) a 10: documenti formali, approvati dagli organi competenti, portati a conoscenza del personale e, se necessario, degli utenti, che descrivono il flusso operativo di tutte le attività e della definizione degli standard di servizio. Il valore è calcolato attribuendo 2 punti per ogni casistica rispettata.

**IND: 10**

**Commento:** Tutti i servizi del Cesvot hanno delle procedure codificate e approvate dall'organo competente, aggiornate periodicamente e portate a conoscenza del personale che le applica e degli utenti. Alcune delle attività del Cesvot sono sottoposte a certificazione di qualità (progettazione ed erogazione di attività di formazione continua e superiore finanziata e non; progettazione e realizzazione dei servizi editoriali).

Sono quindi soddisfatti i requisiti richiesti dall'indicatore, quindi si attribuisce il valore massimo 10.

### 3.R.3

#### **Presenza di un sistema di monitoraggio dei risultati**

L'indicatore intende fornire informazioni circa la formalizzazione delle procedure di monitoraggio del CSV.

Fonti: Manuale Qualità, procedure PRO-NCR, PRO-REQ, PRO-AI, altre procedure, relazioni periodiche Delegazioni.

Valore ammesso: 1 – 10

Calcolo: da 1 (il valore comprende anche il caso di mancata rilevazione) a 10: procedura formalizzata, approvata dagli organi competenti, portata a conoscenza del personale e degli utenti, che descrive il flusso operativo, le attività e della definizione degli standard di servizio.

**IND: 10**

**Commento:** esistono delle procedure formalizzate, approvate dagli organi competenti, portate a conoscenza del personale e degli utenti, che descrivono il flusso operativo, le attività e la definizione degli standard di servizio. Il sistema di monitoraggio interno riguarda tutti i settori di attività del Centro mentre sono sottoposte a certificazione di qualità la progettazione ed erogazione di attività di formazione continua e superiore finanziata e non e la progettazione e realizzazione dei servizi editoriali. Tutti i dati relativi ai servizi del Cesvot vengono inseriti in un'area intranet che permette di avere informazioni quasi in tempo reale sui risultati in termini numerici delle attività realizzate. Formalmente le procedure per il monitoraggio sono descritte nel Manuale Qualità, nelle procedure PRO-NCR, PRO-REQ, PRO-AI, nelle procedure non sottoposte a sorveglianza della Qualità. Le procedure e i relativi moduli sono aggiornati periodicamente per renderli sempre più rispondenti alle esigenze del servizio e resi disponibili a tutti gli operatori.

Sono pertanto soddisfatti tutti i requisiti richiesti dall'indicatore, quindi si attribuisce il valore massimo 10.

I requisiti per il mantenimento del Sistema di Gestione per la Qualità sono verificati annualmente durante la visita ispettiva di un ente esterno accreditato per il mantenimento della certificazione di qualità ai sensi della norma ISO 9001:2008.

### 3.R.4

#### **Partecipazione e valutazione dei risultati conseguiti**

L'indicatore intende fornire informazioni circa il coinvolgimento nelle procedure di valutazione del CSV.

Fonti: Piano settori attività, Bilancio sociale, indagini e ricerche specifiche.

Valore ammesso: 1 – 10

Calcolo: da 1 (il valore comprende anche il caso di mancata rilevazione) a 10: procedura formalizzata, approvata dagli

organi competenti, portata a conoscenza del personale e degli utenti, che descrive le modalità di valutazione dei risultati (assemblee – gruppi qualità – ecc.) ed il coinvolgimento dei beneficiari.

**IND: 10**

**Commento:** il Cesvot prevede vari momenti di valutazione dei risultati conseguiti in cui vengono coinvolti i destinatari dei servizi o la struttura istituzionale. In particolare per quanto riguarda le attività di formazione viene realizzato annualmente un percorso partecipativo di verifica dei risultati raggiunti e di redazione del nuovo bando (Az. 1 PS 2011 Settore Formazione e progettazione). La valutazione dell'impatto dei progetti di Percorsi di Innovazione ha visto la costruzione degli indicatori in maniera partecipata con le associazioni beneficiarie. Dal 2010 il modello viene applicato a tutti i progetti finanziati (Az. 2 PS 2011 Finanziamento progetti intervento sociale). Per la valutazione del servizio "Il bilancio sociale per le associazioni di volontariato" si sono tenuti due focus group rispettivamente a Lucca e Grosseto (Az. 17 PS 2011 Settore Monitoraggio e valutazione). Anche per il progetto "Scuola e Volontariato" sono previsti momenti condivisi di valutazione delle attività nel loro complesso con i segretari e i presidenti di Delegazione.

I risultati raggiunti vengono esposti periodicamente alla Presidenza e discussi in incontri congiunti con l'Ufficio di Direzione. Gli Stati generali sono infine un momento collegiale di confronto sulle attività realizzate.

Si mantiene pertanto lo stesso valore dell'anno precedente pari a 10.

### 3.R.5

#### **Realizzazione e diffusione di un documento di rendicontazione sociale**

L'indicatore intende fornire informazioni circa la trasparenza e la qualità dei processi gestionali del Csv per migliorare l'efficienza e garantire il rispetto della normativa.

Fonti: Bilancio Sociale, sito internet.

Valore ammesso: 1 – 10

Calcolo: da 1 (il valore comprende l'assenza del documento formale) a 10: vengono attribuiti 2 punti per la presenza nel documento di ciascuno dei seguenti requisiti:

- il bilancio di esercizio
- l'assetto istituzionale,
- la struttura operativa,
- le modalità di funzionamento,
- le attività svolte e i risultati ottenuti.

Nel caso di mancata pubblicazione sul sito del Centro entro la fine del mese di settembre, il punteggio attribuito viene dimezzato.

**IND: 5**

**Commento:** l'indicatore è stato ampliato a seguito di quanto previsto dal Sistema premiale ex art. 4 dell'Accordo nazionale 23.06.2010 (n. 1). L'indicatore fa riferimento all'area relativa a "trasparenza e qualità dei processi gestionali del Csv per migliorare l'efficienza e il rispetto della normativa", con particolare riguardo a "realizzazione e diffusione di un documento di rendicontazione sociale".

Il bilancio sociale del Cesvot per l'annualità 2011, seppur rispettante tutti i requisiti di contenuto, è stato pubblicato sul sito il 29.12.11 e non ha quindi rispettato il requisito relativo alla pubblicazione entro la fine del mese di settembre. Il punteggio ottenuto viene quindi dimezzato e risulta essere pari a 5.

## 4) AREA DELL'INDIVIDUAZIONE DELL'UTENZA

Gli indicatori di tale area servono a fornire informazioni circa le modalità attraverso le quali il CSV intercetta i potenziali utenti ed eroga loro i propri servizi. Eventuali non conformità rilevate dai requisiti di legittimità richiedono un pronto intervento correttivo. Gli indicatori di risultato forniscono informazioni su quanto realizzato dal CSV nel periodo di riferimento in relazione a quanto previsto nel programma.

### LEGITTIMITÀ

#### 4.L.1

##### **Assenza di servizi erogati a titolo gratuito a non aventi diritto**

L'indicatore intende segnalare l'assenza di attività non conformi alla normativa.

Fonti: segnalazione dell'organo di controllo.

Valore ammesso: 0 - 1

Attribuzione del valore 1 in presenza del requisito, 0 in sua assenza.

IND: 1

**Commento:** dalla documentazione agli atti e dall'esame delle procedure di accesso ai servizi disciplinate nello Statuto e nel Regolamento, nonché dall'assenza di segnalazioni da parte dell'organo di controllo, si evince che non sono stati erogati servizi a non aventi diritto. Il Centro ha inoltre predisposto un'apposita Commissione di verifica dei requisiti previsti dalla normativa per gli utenti che hanno accesso ai servizi. Il valore dell'indicatore è pari a 1.

#### 4.L.2

##### **Assenza di servizi non erogati a titolo gratuito ad aventi diritto**

L'indicatore intende segnalare l'assenza di attività non conformi alla normativa.

Fonti: segnalazione dell'organo di controllo, segnalazioni da parte dei mancati utenti.

Valore ammesso: 0 - 1

Attribuzione del valore 1 in presenza del requisito, 0 in sua assenza.

IND: 1

**Commento:** dalla documentazione agli atti e dall'esame delle procedure di accesso ai servizi disciplinate nello Statuto e nel Regolamento, nonché dall'assenza di segnalazioni da parte degli utenti, non si rilevano inadempienze. Il valore dell'indicatore è pari a 1.

#### 4.L.3

##### **Definizione puntuale nel Regolamento dei destinatari dei servizi**

L'indicatore intende segnalare l'assenza di attività non conformi alla normativa e la presenza del Regolamento.

Fonti: regolamento, procedure, bandi, sito internet [www.csvot.it](http://www.csvot.it)

Valore ammesso: 0 - 1

3.5 Realizzazione, diffusione e monitoraggio di applicazioni web		NO
--	--	----

Presenza nel documento del documento sul sito del Centro entro la fine di settembre

Presenza nel documento dei seguenti requisiti:

punteggio

2

il bilancio di esercizio

2

l'assetto istituzionale,

2

la struttura operativa,

2

le modalità di funzionamento,

2

le attività svolte e i risultati ottenuti.

Atribuzione del valore 1 in presenza del requisito, 0 in sua assenza.

**IND: 1**

**Commento:** il Cesvot disciplina puntualmente nel proprio Regolamento i destinatari dei servizi. Le modalità di accesso ai servizi sono descritte e rese pubbliche nelle procedure e nei bandi che sono disponibili presso tutte le sedi del Cesvot e pubblicate nel sito internet. Il valore dell'indicatore è pari a 1.

## RISULTATO

### 4.R.1

#### **Presenza di un database di utenti potenziali**

L'indicatore fornisce informazioni sulla presenza di strumento di archiviazione di dati sugli utenti potenziali.

Fonti: area intranet <http://intranet.cesvot.it>, Registro regionale del volontariato.

Valore ammesso: 1 – 10

Calcolo: da 1 (il valore comprende anche il caso di mancata rilevazione) a 10: database aggiornato almeno annualmente contenente dati anagrafici, referenti, area di attività, dati di struttura delle OdV, storico dei servizi.

**IND: 10**

**Commento:** nel database del Cesvot, al 31/12/11 sono presenti 4891 associazioni, 6205 enti e 14107 persone. Delle 4891 associazioni 3195 sono le organizzazioni "aderenti", cioè associazioni di cui è stato possibile verificare il possesso dei requisiti previsti dalla L. 266/91 e che quindi hanno accesso ai servizi. È inoltre possibile estrarre il numero delle associazioni che hanno cessato l'attività (37).

Queste associazioni rimangono nel data base del Cesvot, ma è stato verificato che non svolgono più alcuna attività e quindi si ritiene opportuno toglierle dal conteggio degli utenti potenziali.

Il database è costantemente aggiornato in tutte le sue parti (anagrafica, erogazione servizi, monitoraggio) anche grazie ad un protocollo di intesa con gli enti preposti alla tenuta del Registro regionale del volontariato. Inoltre, viene ulteriormente aggiornato in seguito alle verifiche periodiche della Commissione Verifica Utenti che ha il compito controllare, per le associazioni non iscritte a Registro, l'esistenza e la permanenza dei requisiti richiesti dalla L.266/91 e poter quindi usufruire dei servizi.

Sono pertanto soddisfatti tutti i requisiti richiesti dall'indicatore, al quale si attribuisce il valore massimo pari a 10.

### 4.R.2

#### **Presenza di procedure per la verifica dei requisiti di accesso gratuito**

L'indicatore fornisce informazioni sulla presenza di strumenti per la verifica dei requisiti per le OdV non iscritte al

Registro regionale del volontariato.

Fonti: verbali Commissione Verifica Utenti

Valore ammesso: 1 – 10

Calcolo: da 1 (il valore comprende anche il caso di mancata rilevazione) a 10: procedure formalizzate, approvate dagli organi competenti, portate a conoscenza del personale e degli utenti, per la verifica dei requisiti di accesso.

**IND: 10**

**Commento:** dal 2004 il Cesvot ha istituito un'apposita commissione (Commissione Verifica Utenti) con il compito di verificare la rispondenza ai requisiti stabiliti dalla Legge 266/91 delle associazioni non iscritte al Registro regionale del volontariato che richiedono di aderire al Cesvot. Lo scopo è quello di garantire l'erogazione dei servizi esclusivamente alle associazioni di volontariato. La Commissione è composta da tre membri del Consiglio direttivo e dal direttore (senza diritto di voto).

Sono quindi soddisfatti tutti i requisiti richiesti dall'indicatore al quale si attribuisce il valore massimo pari a 10.

### 4.R.3

#### **Presenza di procedure per la verifica della soddisfazione**

L'indicatore fornisce informazioni sulla presenza di strumenti per la verifica della soddisfazione dei beneficiari dei servizi.

Fonti: procedure PRO-FOR, PRO-COM, Istruzione operativa della consulenza, questionari.

Valore ammesso: 1 – 10

Calcolo: da 1 (il valore comprende anche il caso di mancata rilevazione) a 10: procedure formalizzate, approvate dagli organi competenti, portate a conoscenza del personale e degli utenti, per la verifica della soddisfazione (questionari - schede di rilevazione) - storico per tipologia di attività.

**IND: 9**

**Commento:** gli strumenti per la verifica della soddisfazione sono presenti nei vari servizi e definiti nelle apposite procedure. Il Sistema Gestione Qualità prevede procedure formalizzate per la verifica della soddisfazione dei partecipanti ai corsi di formazione e dei destinatari dei servizi editoriali. Dal 2009 è stata avviata la rilevazione sistematica della soddisfazione degli utenti dei servizi di consulenza. Infine sono previsti questionari di soddisfazione per i servizi "Il bilancio sociale per le associazioni di volontariato" e "Tutoring gestionale".

Nel corso del 2011 è stato messo a regime il nuovo questionario di soddisfazione dei servizi di consulenza online. Inoltre è entrato a regime la verifica della soddisfazione del servizio "Il bilancio sociale per le associazioni di volontariato". Anche il questionario di soddisfazione dei prodotti editoriali è stato esteso a tutte le pubblicazioni e è stato reso disponibile online. Dati questi miglioramenti si attribuisce un valore pari a 9 migliorando quello dell'anno precedente (pari a 8).

### 4.R.4

#### **Presenza di strumenti per la rilevazione dei bisogni finalizzati al processo di programmazione**

L'indicatore fornisce informazioni sulla presenza di strumenti per la rilevazione dei bisogni finalizzati alla programmazione delle attività.

Fonti: ricerche specifiche, questionari di rilevazione, incontri di ascolto/rilevazione bisogni.

Valore ammesso: 1 – 10

Calcolo: da 1 (il valore comprende anche il caso di mancata rilevazione) a 10: presenza e utilizzo di procedure e strumenti formalizzati, approvati dagli organi competenti, portati a conoscenza del personale e degli utenti, per la rilevazione dei bisogni (questionari - schede di rilevazione) - archivio storico delle rilevazioni e di ricerche effettuate da altri enti - e riflesso sui processi di programmazione dell'attività del Centro Servizi.

**IND: 10**

**Commento:** la rilevazione dei bisogni avviene tramite studi e ricerche specifiche, il monitoraggio dei servizi e la rilevazione della soddisfazione degli utenti (i questionari indicati al punto 4.R.3 hanno anche una sezione dedicata alla rilevazione dei bisogni e più in generale al recepimento di osservazioni e istanze da parte dell'utenza); l'attività istituzionale e gli incontri sul territorio in cui le associazioni esprimono indirizzi e orientamenti.

L'indicatore fornisce informazioni anche circa la terza area del Sistema premiale ex art. 4 dell'Accordo nazionale 23.06.2010, ovvero "ascolto dei bisogni delle OdV e più in generale della comunità territoriale di riferimento quale fondamento del processo di programmazione del Csv" con particolare riguardo all'indicatore n. 4 "Partecipazione al processo di programmazione".

Rispetto a quanto realizzato nel 2011 va evidenziato che il monitoraggio dei fabbisogni formativi è stato messo a sistema (Azione 2 Settore Formazione e progettazione) estendendo il modello sperimentato nel 2010 a tutta la Toscana.

Inoltre nei mesi di maggio e giugno è stato realizzato un percorso partecipato per la progettazione delle attività da realizzare nel 2012. Sono stati realizzati 4 incontri nei quali sono state esposte le attività dei settori funzionali del Cesvot e sono stati raccolti proposte e suggerimenti per la redazione del nuovo progetto di intervento per il 2012. Hanno partecipato 71 persone in rappresentanza degli organi regionali e delegazionali.

Infine è giunta alle fasi conclusive la ricerca Identità e bisogni del volontariato che ha indagato le trasformazioni organizzative e i nuovi bisogni del volontariato toscano coinvolgendo un campione associativo più ampio rispetto agli anni precedenti. Il macro progetto di ricerca contempla anche altri due aspetti: il primo riguarda uno studio su come il volontariato è visto dai giovani delle scuole medie superiori e la loro disponibilità a dedicargli del tempo; il secondo si occupa invece della propensione a "lavorare in rete".

Sono stati verificati tutti i requisiti richiesti, per cui si attribuisce all'indicatore il valore massimo, 10.

**4.R.5**

**Evoluzione nuovi aderenti**

L'indicatore fornisce informazioni sull'incremento dei beneficiari dei servizi.

Fonte: area intranet <http://intranet.cesvot.it>

Valore ammesso: 1 - 10.

Il valore 1 comprende anche il caso di non determinazione dell'obiettivo ovvero di valori non rilevati.

Calcolo: (Valore rilevato nell'anno di riferimento) / (Valore medio nel triennio) x 10.

**IND: 2,23**

Nuovi aderenti 2011	19
Media dei nuovi aderenti 2009 - 2011	85

**Commento:** l'indicatore mira a fornire informazioni su l'incremento dei beneficiari dei servizi del Cesvot. Si prende a riferimento il saldo delle associazioni che hanno aderito al Cesvot con la media del triennio. I "nuovi aderenti" vengono calcolati per differenza tra il numero di associazioni aderenti a fine anno e quello a fine anno precedente. Si considera quindi che nel corso del 2011 ci sia stato un aumento complessivo di 19 associazioni tra gli utenti del Cesvot. Questo valore è decisamente inferiore agli anni precedenti poiché nel 2011 si è provveduto a una verifica di tutte le associazioni aderenti ma non iscritte all'Albo regionale del volontariato (e quindi non sottoposte all'annuale controllo da parte della Provincia di riferimento). Questo ha comportato la richiesta di informazioni circa l'attività e alla cancellazione dell'elenco delle aderenti di tutte quelle associazioni che non hanno fornito quanto richiesto o si sono rivelate non essere più in possesso dei requisiti previsti dalla Legge 266/91. Ciononostante il numero delle aderenti risulta comunque cresciuto.

4.R.5 - Evoluzione Nuovi Aderenti		Nuovi aderenti
Anno		
2009		124
2010		113
2011		19
<b>Media 2009-2011</b>		<b>85</b>

**4.R.6**

**Percentuale utenti OdV sugli utenti potenziali OdV**

L'indicatore fornisce informazioni sull'intensità di servizio alle OdV.

Fonte: area intranet <http://intranet.cesvot.it>

Valore ammesso: 1 - 10.

Il valore 1 comprende anche il caso di valori non rilevati.

Calcolo: (utenti OdV) / (utenti potenziali OdV) \* 10

**IND: 5,02**

Utenti complessivi dei servizi	1585
Utenti potenziali	3158

**Commento:** per "utenti complessivi dei servizi" si intendono le "associazioni collaboranti aderenti" ovvero le associazioni aderenti al Cesvot che hanno avuto accesso o hanno fatto richiesta di accedere ad almeno un servizio, bando o progetto tra quelli attivati dal Cesvot nel corso del 2011. In questo dato non sono comprese le associazioni che si rivolgono al Cesvot con semplici richieste di informazione. Per quanto riguarda gli "utenti potenziali" si è deciso di apportare una modifica rispetto agli anni precedenti sottraendo alle associazioni aderenti al Cesvot al 31/12/11 quelle associazioni che risultano aver cessato l'attività (37). Si tratta infatti di associazioni che non rientrano tra gli utenti potenziali in quanto è stato verificato che in pratica non esistono più (anche se non formalmente sciolte e quindi mantenute nel data base Cesvot).

Il numero in valore assoluto degli utenti dei servizi è di molto superiore l'anno precedente (842 nel 2010); questo, insieme ad un aumento contenuto delle associazioni aderenti (3176 nel 2010) fa sì che l'indice raddoppi (2,65 nel 2010).

Questo forte incremento, seppur con risorse disponibili contenute, può essere visto in parte come risultato di una miglior rilevazione dei dati (aggiornamenti dell'area intranet) e in parte come derivante da specifiche azioni sul territorio.

L'indicatore fornisce informazioni anche circa la quinta area del Sistema premiale ex art. 4 dell'Accordo nazionale 23.06.2010, ovvero "Promozione e garanzia della massima accessibilità ai servizi del Csv da parte di tutte le OdV del territorio di riferimento anche attraverso un'azione proattiva del Csv" con particolare riguardo all'indicatore n. 16 "Livello di copertura dell'utenza potenziale". Da notare però che mentre l'indicatore del Sistema premiale fa riferimento alle sole associazioni iscritte a Registro, il dato qui riportato è più ampio e comprende tutto il panorama del volontariato toscano.



**4.R.8****Presenza Numero Verde contattabile gratuitamente dagli utenti**

L'indicatore fornisce informazioni sulla presenza di un numero verde contattabile gratuitamente dagli utenti quale promozione e garanzia di accessibilità alle Odv.

Fonti: Carta dei Servizi, Sito Internet.

Valore ammesso: 1 - 10

Calcolo: da 1 (il valore comprende anche il caso di mancata rilevazione) a 10: i punteggi vengono attribuiti secondo i seguenti criteri:

- presenza di un numero verde - fino a 4 punti
- pubblicazione sul sito internet - fino a 3 punti
- pubblicazione sulla Carta dei Servizi - fino a 3 punti

**IND: 10**

**Commento:** l'indicatore è stato introdotto in quanto previsto dal Sistema premiale ex art. 4 dell'Accordo nazionale 23.06.2010 (n. 13). L'indicatore fa riferimento all'area relativa alla "Promozione e garanzia della massima accessibilità ai servizi del Csv da parte di tutte le OdV del territorio di riferimento anche attraverso un'azione proattiva del Csv". L'indicatore assegna un punteggio per la presenza di un Numero verde che sia adeguatamente pubblicizzato. Il Csvot, fin dalla sua nascita, ha un Numero verde che rispetta i requisiti richiesti. Il punteggio attribuito è quindi pari a 10.

**4.R.7**

**Presenza di una Carta Servizi completa e aggiornata**

L'indicatore fornisce informazioni sulla presenza di promozione e garanzia di accessibilità ai servizi del Csv da parte delle OdV del territorio.

Fonte: Carta dei Servizi, Sito Internet.

Valore ammesso: 1 - 10

Calcolo: da 1 (il valore comprende il caso di mancata realizzazione) a 10: i punteggi vengono attribuiti secondo i seguenti criteri:

- completezza (descrizione di tutti i servizi prestati) - fino a 3 punti
- aggiornamento - fino a 3 punti
- pubblicazione sul sito - fino a 2 punti
- esposizione in tutte le sedi - fino a 2 punti

**IND: 9**

**Commento:** l'indicatore è stato introdotto in quanto previsto dal Sistema premiale ex art. 4 dell'Accordo nazionale 23.06.2010 (n. 18). L'indicatore fa riferimento all'area relativa alla "Promozione e garanzia della massima accessibilità ai servizi del Csv da parte di tutte le OdV del territorio di riferimento anche attraverso un'azione proattiva del Csv". L'indicatore assegna un punteggio per la presenza di una Carta dei servizi che sia completa, aggiornata e resa disponibile all'utenza. Nel 2011 il Csvot ha pubblicato la propria Carta dei servizi che rispetta i requisiti richiesti. L'aggiornamento è però previsto in maniera biennale non è stato quindi possibile attribuire il punteggio massimo.

Anno	Utenti complessivi dei servizi	Ass. aderenti	Ass. aderenti con cessata attività	Utenti potenziali	% utenti servizi su utenti potenziali
2003	831	2.714			30,60%
2004	986	2.504			39,40%
2005	1.009	2.544			39,70%
2006	1.080	2.676			40,40%
2007	1.119	2.828			39,60%
2008	1.159	2.939			39,40%
2009	847	3.063			27,65%
2010	842	3.176			26,51%
2011	1.585	3.195	37	3.158	50,19%

		punteggio
presenza del Numero verde	- fino a 4 punti	4
pubblicazione sul sito	- fino a 3 punti	3
pubblicazione sulla Carta dei Servizi	- fino a 3 punti	3

		punteggio
completezza (descrizione di tutti i servizi prestati)	- fino a 3 punti	3
aggiornamento	- fino a 3 punti	2
pubblicazione sul sito	- fino a 2 punti	2
esposizione in tutte le sedi	- fino a 2 punti	2

## 5) AREA DELLE RISORSE STRUTTURALI

Gli indicatori di tale area servono a fornire informazioni circa le modalità attraverso le quali il CSV acquisisce e dispone delle risorse tecniche e di struttura. Eventuali non conformità rilevate dai requisiti di legittimità richiedono un pronto intervento correttivo. Gli indicatori di risultato forniscono informazioni circa gli elementi presenti e le attività realizzate dal CSV nel periodo di riferimento in relazione a quanto previsto nel programma.

### LEGITTIMITÀ

#### 5.L.1

##### **Regolarità dei contratti relativi al personale**

L'indicatore intende segnalare l'assenza di situazioni non conformi alla normativa.

Fonti: segnalazione dell'organo di controllo e/o degli enti competenti.

Valore ammesso: 0 - 1

Attribuzione del valore 1 in presenza del requisito, 0 in sua assenza.

**IND: 1**

**Commento:** Il Centro di Servizio ha, all'interno della propria struttura organizzativa, sia personale dipendente che collaboratori a progetto. I rapporti di lavoro per i dipendenti sono regolati dai rispettivi contratti collettivi nazionali. Dai documenti agli atti non sono state riscontrate segnalazioni di irregolarità in materia di disciplina sul lavoro. Il valore dell'indicatore è pari a 1.

#### 5.L.2

##### **Regolarità dei contratti di affitto / comodato / utilizzo strutture**

L'indicatore intende segnalare l'assenza di situazioni non conformi alla normativa.

Fonti: segnalazione dell'organo di controllo e/o degli enti competenti, certificazioni rilasciate dagli enti pubblici competenti.

Valore ammesso: 0 - 1

Attribuzione del valore 1 in presenza del requisito, 0 in sua assenza

**IND: 1**

**Commento:** l'utilizzo della sede del Centro è appositamente regolata da un contratto di affitto registrato con l'Ente locatario, così come le sedi delle Delegazioni territoriali. Il valore dell'indicatore è pertanto pari a 1.

#### 5.L.3

##### **Accessibilità- fruibilità della struttura**

L'indicatore intende segnalare il superamento barriere architettoniche.

Fonti: segnalazioni di utenti.

Valore ammesso: 0 - 1

Attribuzione del valore 1 in presenza del requisito, 0 in sua assenza.

**IND: 1**

**Commento:** tutte le sedi Cesvot (Delegazioni e sede regionale) sono accessibili e prive di barriere architettoniche.

Il valore dell'indicatore pertanto è pari a 1.

### RISULTATO

#### 5.R.1

##### **Procedure di selezione dei fornitori**

L'indicatore intende fornire informazioni sulla presenza di procedure certificate di costruzione del parco fornitori.

Fonti: Manuale della Qualità, PRO-FOR, PRO-COM, regolamento acquisti.

Valore ammesso: 1 - 10

Calcolo: da 1 (il valore comprende anche il caso di mancata rilevazione) a 10: procedure e strumenti formalizzati, approvati dagli organi competenti, portate a conoscenza del personale, per la rilevazione di potenziali fornitori suddiviso per aree di prodotto / servizio - Albo fornitori.

**IND: 10**

**Commento:** In conformità al SGQ, il Cesvot predispone e mantiene procedure formalizzate per i fornitori suddivise per aree di servizio. Nell'ottobre 2011 è stato definito un Regolamento degli approvvigionamenti che individua meccanismi di selezione dei fornitori. Sono soddisfatti tutti i requisiti richiesti dall'indicatore, quindi si attribuisce il valore massimo dello stesso, 10.

#### 5.R.2

##### **Procedure di valutazione dei fornitori**

L'indicatore intende fornire informazioni sulla presenza di procedure di valutazione della conformità delle forniture alle richieste del CSV.

Fonti: Manuale della Qualità, PRO-FOR, PRO-COM, regolamento acquisti.

Valore ammesso: 1 - 10

Calcolo: da 1 (il valore comprende anche il caso di mancata rilevazione) a 10: procedure e strumenti formalizzati, approvati dagli organi competenti, portate a conoscenza del personale e dei fornitori, per la rilevazione della qualità delle forniture e della loro rispondenza agli ordini - previsione di periodica revisione dell'Albo fornitori

**IND: 10**

**Commento:** in conformità al SGQ il Cesvot segue procedure formalizzate per la valutazione della qualità dei fornitori sulla base delle quali viene effettuata una revisione annuale dell'Albo fornitori. A fine 2011 ha preso avvio uno studio per l'aggiornamento delle procedure di valutazione dei fornitori. Sono soddisfatti tutti i requisiti richiesti dall'indicatore, quindi si attribuisce il valore massimo dello stesso, 10.

**5.R.3****Accessibilità delle sedi**

L'indicatore intende fornire informazioni sulla apertura degli sportelli del CSV.

Fonte: sito internet [www.csvvot.it](http://www.csvvot.it)

Valore ammesso: 1 - 10

Calcolo: (ore di apertura al pubblico per l'utenza / totale orario previsto nel programma) x 10.

Il valore 1 comprende anche il caso di valori non rilevati.

Accanto all'indicatore va considerato il valore assoluto delle ore di apertura nonché la relativa serie storica.

**IND: 10**

Ore apertura al pubblico	176
Ore previste nel programma	176

**Commento:** L'orario di apertura al pubblico delle sedi locali (Delegazioni) rimane invariato rispetto agli anni precedenti mantenendo il valore di 176 ore di apertura al pubblico a settimana (16 ore per ciascuna Delegazione). Da notare che nell'indicatore non viene considerata la sede regionale del Cesvot che è aperta dal lunedì ai venerdì dalle 8,30 alle 18.

L'indicatore fornisce informazioni anche circa la quinta area del Sistema premiale ex art. 4 dell'Accordo nazionale 23.06.2010, ovvero "Promozione e garanzia della massima accessibilità ai servizi del CSV da parte di tutte le OdV del territorio di riferimento anche attraverso un'azione proattiva del CSV" con particolare riguardo all'indicatore n. 17 "Apertura della sede centrale in generale in fasce orarie accessibili ai volontari", il quale esamina la fruibilità dell'accesso al Centro Servizi da parte dell'utenza sia dal punto di vista di orario settimanale che dal lato dell'accessibilità ai volontari.

Per quanto riguarda l'orario di apertura delle sedi, va considerato gli operatori presenti nelle Delegazioni (segretari) sono comunque raggiungibili (tramite cellulare o e-mail) e spesso sono presenti in sede, anche in orari diversi da quelli di apertura al pubblico e quindi, di fatto, l'accessibilità per i volontari è garantita in maniera ben maggiore.

Giorno di apertura	dalle ore	alle ore	ore
Lunedì	14	18	4
Martedì	10	12	2
Martedì	14	16	2
Mercoledì	14	18	4
Giovedì	14	18	4
			16
<b>N. sedi (Delegazioni)</b>	<b>11</b>	<b>Totale ore</b>	<b>176</b>

**5.R.4****Aggiornamento e qualificazione operatori**

L'indicatore intende fornire informazioni sulla formazione degli operatori interni al CSV.

Fonte: Piano e registro di formazione, registri presenze.

Valore ammesso: 1 - 10; Calcolo: (Ore di formazione organizzate per gli operatori / Totale ore previste nel programma) x 10.

Il valore 1 comprende anche il caso di non determinazione dell'obiettivo ovvero di valori non rilevati

**IND: 9,20**

Ore realizzate	1224
Ore previste	1330

**Commento:** nel calcolo vengono confrontati il monte orario complessivo previsto con le ore effettivamente svolte dopo analisi dei registri presenze. La formazione interna è prevista da apposita procedura PRO-SELF facente parte del SGQ del Cesvot. La procedura è stata aggiornata a fine 2010 con l'introduzione di un nuovo sistema di analisi dei bisogni formativi e di valutazione della ricaduta dell'attività formativa. Inoltre dal 2011 i corsi di formazione per il personale sono gestiti tramite l'area intranet.

Il valore dell'indicatore (9,20) è leggermente inferiore rispetto all'anno precedente (9,64), ma sia le ore realizzate che le ore previste nel 2011 sono state superiori all'anno precedente.

## 6) AREA DELLA GESTIONE ECONOMICA E FINANZIARIA

Gli indicatori di tale area servono a sviluppare una analisi dell'efficienza nella gestione delle risorse. Eventuali non conformità rilevate dai requisiti di legittimità richiedono un pronto intervento correttivo. Gli indicatori di risultato forniscono informazioni su quanto realizzato dal CSV nel periodo di riferimento in relazione a quanto previsto nel programma. I calcoli della seguente area sono stati definiti sulla base del bilancio consuntivo approvato dall'Assemblea del Cesvot in data 20.04.11.

### LEGITTIMITÀ

#### 6.L.1

**Conformità a quanto stabilito con le linee guida e/o le disposizioni disciplinanti le modalità di rendicontazione**

*L'indicatore intende segnalare l'adeguatezza della struttura e dei contenuti del bilancio di esercizio. Fonti: Linee guida e/o disposizioni approvate e comunicate dal Comitato di Gestione, documenti e prospetti trasmessi dal CSV in sede di rendicontazione.*

Valore ammesso: 0 - 1

*Attribuzione del valore 1 in presenza del requisito, 0 in sua assenza; il possesso del requisito è legato all'aderenza dei documenti di rappresentazione del Bilancio a quanto previsto dal modello unificato di rendicontazione del Csv.*

**IND: 1**

**Commento:** L'indicatore fornisce informazioni circa la quarta area del Sistema premiale ex art. 4 dell'Accordo nazionale 23.06.2010, ovvero "Trasparenza e qualità dei processi gestionali del Csv per migliorare l'efficienza e il rispetto della normativa" con particolare riguardo all'indicatore n. 8 "Adeguatezza della struttura e dei contenuti del Bilancio di Esercizio", il quale esamina l'aderenza e la completezza della documentazione del Centro Servizi rispetto alle modalità di rappresentazione della situazione economica e finanziaria prevista dal modello unificato di rendicontazione del Csv.

Dall'esame della documentazione agli atti è possibile affermare che il Centro si attiene a quanto stabilito e al modello unificato di rendicontazione del Csv. Il valore dell'indicatore è pari a 1.

#### 6.L.2

**Legittimazione dei documenti**

*L'indicatore intende segnalare la presenza dei documenti che attestano l'approvazione, nel rispetto delle regole statutarie, dei documenti di rendicontazione, nonché i risultati delle verifiche condotte sulla contabilità e sulla gestione amministrativa.*

*Fonti: Disciplina statutaria di approvazione dei rendiconti, verbale assemblea soci di approvazione dei documenti, relazione al bilancio dell'organo di controllo.*

Valore ammesso: 0 - 1

*Attribuzione del valore 1 in presenza del requisito, 0 in sua assenza.*

**IND: 1**

**Commento:** l'approvazione dei rendiconti è disciplinata dallo Statuto del Cesvot.

L'indicatore fornisce informazioni anche circa la quarta area del Sistema premiale ex art. 4 dell'Accordo nazionale 23.06.2010, ovvero "Trasparenza e qualità dei processi gestionali del Csv per migliorare l'efficienza e il rispetto della normativa" con particolare riguardo all'indicatore n. 6 "Regolarità e conformità al processo di programmazione", il quale esamina la regolarità e la conformità dei rendiconti ai regolamenti e ai programmi finanziati. Dall'esame della documentazione agli atti risulta che il Comitato di Gestione ha deliberato in merito al bilancio non formulando rilievi sulla conformità dello stesso ai regolamenti e ai programmi finanziati. Il valore dell'indicatore è quindi pari a 1.

#### 6.L.3

**Inventario aggiornato degli immobilizzi acquisiti con le risorse del fondo speciale (completo dei dati riguardanti l'ubicazione degli stessi)**

*L'indicatore intende segnalare la presenza di un apposito libro, o di una sezione del libro generale, dedicato alla annotazione e descrizione dei beni strumentali alle attività di Csv acquisiti con le risorse del Fondo Speciale.*

*Fonti: Copia del o dei libri inventari dei beni strumentali, relazione al bilancio, relazione al bilancio dell'organo di controllo, relazioni membri di nomina Comitato di Gestione.*

Valore ammesso: 0 - 1

*Attribuzione del valore 1 in presenza del requisito, 0 in sua assenza.*

**IND: 1**

**Commento:** dall'esame della documentazione agli atti è stata verificata la presenza del libro regolarmente aggiornato con immobilizzi acquisiti con le risorse del fondo speciale, completo dei dati riguardanti l'ubicazione degli stessi, pertanto il valore attribuito all'indicatore è pari a 1.

#### 6.L.4

**Pubblicità del bilancio di esercizio**

*L'indicatore intende segnalare la pubblicazione sul sito internet entro il 15 luglio successivo all'anno di riferimento per Stato Patrimoniale, Rendiconto Gestionale, Prospetto di Sintesi, Nota integrativa, Relazione dell'organo di controllo, Verbale di approvazione dell'Assemblea.*

*Fonti: Sito Internet.*

Valore ammesso: 0 - 1

*Attribuzione del valore 1 in presenza del requisito, 0 in sua assenza.*

**IND: 0**

**Commento:** l'indicatore è stato introdotto in quanto previsto dal Sistema premiale ex art. 4 dell'Accordo nazionale 23.06.2010 e fornisce informazioni circa la quarta area, ovvero "Trasparenza e qualità dei processi gestionali del Csv per migliorare l'efficienza e il rispetto della normativa" con particolare riguardo all'indicatore n. 7 "Pubblicità del bilancio di esercizio", il quale valuta la pubblicazione dei documenti di bilancio del Centro servizi. Il bilancio di esercizio non viene pubblicato sul sito del Cesvot e quindi per il 2011 (bilancio 2010) non sono soddisfatti i requisiti richiesti dall'indicatore. Il valore attribuito è 0.

**RISULTATO**

**6.R.1**

**Scostamento tra dati preventivi e consuntivi**

L'indicatore fornisce indicazioni sulla capacità complessiva di spesa del Csv in relazione al programma.

Fonti: prospetto di sintesi rendicontazione attività Csv.

Valore ammesso: 1 - 10

Calcolo: 10 - (ASS (Consuntivo-Preventivo) / Preventivo) x 10.

Consuntivo  
Preventivo

€ 8.175.651,93  
€ 8.170.651,93

**IND: 9,99**

**Commento:** a seguito dell'introduzione del modello unificato di rendicontazione del Csv, l'indicatore è stato modificato andando a prendere come riferimento quanto indicato nel prospetto di sintesi rendicontazione attività Csv di seguito riportato (bilancio preventivo e consuntivo 2011 - riga 1). L'indicatore valuta lo scostamento di quanto effettivamente speso rispetto al quanto preventivato. Il valore dell'indicatore è pari a 9,99, cosa che indica una quasi totale coincidenza tra ciò che è stato programmato rispetto a ciò che è stato realizzato. Il valore non è paragonabile agli anni precedenti in quanto modificata la modalità di calcolo.

**6.R.2**

**Indice di rigidità della struttura**

L'indicatore fornisce indicazioni sulle risorse necessarie al finanziamento della struttura del Csv.

Fonti: prospetto di sintesi rendicontazione attività Csv.

Valore ammesso: 1 - 10 ; attribuire 10 anche quando > 9.0.

Calcolo: 10 - [(Oneri di supporto generale / Attribuzione su programmazione annuale per servizi) x 10]

Oneri di supporto generale (al netto degli ammortamenti) € 999.608,60  
Attribuzione su programmazione annuale per servizi € 9.227.265,85

**IND: 8,92**

**Commento:** a seguito dell'introduzione del modello unificato di rendicontazione del Csv, l'indicatore è stato modificato andando a prendere come riferimento quanto indicato nel prospetto di sintesi rendicontazione attività Csv di seguito riportato (bilancio consuntivo 2011, riga 7 / la somma delle righe 1.b.1, 2, 5.a, 6).

L'indicatore mette a confronto gli oneri di supporto generale (al netto degli ammortamenti) e il totale dell'attribuzione prevista dalla programmazione annuale per i servizi. Calcolando il rapporto in percentuale si nota che gli oneri di supporto generale incidono per meno dell'11% (10,83%) rispetto a quanto impegnato per i servizi resi dal Centro.

L'indicatore è pari a 8,92. La modifica dei parametri di calcolo che non permette di paragonare il dato a quelli degli anni precedenti.

**6.R.3**

**Incidenza dell'attività istituzionale**

L'indicatore fornisce indicazioni sulle risorse investite nella attività istituzionale del CSV.

Fonti: prospetto di sintesi rendicontazione attività Csv.

Valore ammesso: 1 - 10

Calcolo: (Totale oneri di missione (al netto degli ammortamenti) / Totale oneri (al netto degli ammortamenti)) x 10

**IND: 8,74**

Totale oneri di missione (al netto degli ammortamenti) € 8.196.678,48  
Totale oneri (al netto degli ammortamenti) € 9.380.106,13

**Commento:** a seguito dell'introduzione del modello unificato di rendicontazione del Csv, l'indicatore è stato modificato andando a prendere come riferimento quanto indicato nel prospetto di sintesi rendicontazione attività Csv di seguito riportato (bilancio consuntivo 2011, "Totale Missione" - riga 19 / "Totale Oneri al netto degli ammortamenti").

L'indicatore mette a confronto le spese sostenute per servizi istituzionali rispetto al totale oneri (al netto degli ammortamenti). Calcolando il rapporto in percentuale si nota che le spese per servizi costituiscono l'87% dei costi sostenuti dal Centro.

L'indicatore fornisce un risultato pari a 8,74. La modifica dei parametri di calcolo che non permette di paragonare il dato a quelli degli anni precedenti.

**6.R.4**

**Incidenza degli oneri di supporto generale**

L'indicatore fornisce indicazioni sulle risorse necessarie al finanziamento degli oneri di supporto generale, al netto degli ammortamenti.

Fonti: prospetto di sintesi rendicontazione attività Csv.

Valore ammesso: 1 - 10 ;

Calcolo: 10 - [(Oneri di supporto generale al netto degli ammortamenti) / Totale oneri al netto degli ammortamenti] x 10]

**IND: 8,93**

Oneri di supporto generale (al netto degli ammortamenti) € 999.608,60  
Totale oneri (al netto degli ammortamenti) € 9.380.106,13

**Commento:** a seguito dell'introduzione del modello unificato di rendicontazione del Csv, l'indicatore è stato modificato andando a prendere come riferimento quanto indicato nel prospetto di sintesi rendicontazione attività Csv di seguito riportato (bilancio consuntivo 2011, riga 7 / "Totale Oneri al netto degli ammortamenti").

L'indicatore fornisce informazioni circa la quarta area del Sistema premiale ex art. 4 dell'Accordo nazionale 23.06.2010, ovvero "Trasparenza e qualità dei processi gestionali del Csv per migliorare l'efficienza e il rispetto della normativa" con particolare riguardo all'indicatore n. 9 "Incidenza degli oneri di supporto generale", il quale valuta l'effettiva incidenza degli oneri di supporto generale sul totale degli oneri sostenuti dal Centro al netto degli ammortamenti.

Calcolando il rapporto in percentuale si nota che gli oneri di supporto generale incidono per meno dell'11% (10,66%) rispetto al totale degli oneri sostenuti dal Centro.

Il valore dell'indicatore è pari a 8,93. La modifica dei parametri di calcolo che non permette di paragonare il dato a quelli degli anni precedenti.

**6.R.5****Incidenza del costo del personale della struttura**

L'indicatore fornisce indicazioni sulle risorse necessarie al finanziamento degli oneri del personale.

Fonte: prospetto di sintesi rendicontazione attività Csv.

Valore ammesso: 1 - 10

Calcolo:  $10 - [(Oneri\ afferenti\ il\ personale\ della\ struttura\ generale / totale\ oneri\ al\ netto\ degli\ ammortamenti) \times 10]$

**IND: 9,46**

Oneri personale

€ 506.318,41

Totale oneri (al netto degli ammortamenti)

€ 9.380.106,13

**Commento:** a seguito dell'introduzione del modello unificato di rendicontazione dei Csv, l'indicatore è stato modificato andando a prendere come riferimento quanto indicato nel prospetto di sintesi rendicontazione attività Csv di seguito riportato (bilancio consuntivo 2011, "Oneri per il personale" relativi ad attività di supporto generale / "Totale oneri al netto degli ammortamenti").

L'indicatore fornisce informazioni circa la quarta area del Sistema premiale ex art. 4 dell'Accordo nazionale 23.06.2010, ovvero "trasparenza e qualità dei processi gestionali del Csv per migliorare l'efficienza e il rispetto della normativa" con particolare riguardo all'indicatore n. 10 "Incidenza del personale di supporto generale", il quale esamina il rapporto tra gli oneri del personale di supporto generale e gli oneri totali della gestione.

Calcolando il rapporto in percentuale si nota che gli oneri per il personale relativo alle attività di supporto generale (ovvero non impiegato direttamente nell'erogazione dei servizi) incidono per poco più dell'5% (5,4%) rispetto al totale degli oneri sostenuti dal Centro.

Il valore dell'indicatore è pari a 9,46.

La modifica dei parametri di calcolo che non permette di paragonare il dato a quelli degli anni precedenti.

**6.R.6**

**Incidenza investimenti in beni strumentali e allestimenti sedi**

L'indicatore fornisce indicazioni sulle risorse necessarie al finanziamento degli investimenti in beni strumentali e allestimenti sedi.

Fonte: prospetto di sintesi rendicontazione attività Csv.

Valore ammesso: 1 - 10

Calcolo:  $10 - [(Oneri\ per\ l'acquisto\ di\ beni\ in\ conto\ capitale / totale\ attribuzione\ su\ programmazione\ annuale\ per\ servizi) \times 10]$

**IND: 9,97**

Oneri per investimenti

€ 23.627,05

Attribuzione su programmazione annuale per servizi

€ 9.227.265,85

**Commento:** a seguito dell'introduzione del modello unificato di rendicontazione dei Csv, l'indicatore è stato modificato andando a prendere come riferimento quanto indicato nel prospetto di sintesi rendicontazione attività Csv di seguito riportato (bilancio consuntivo 2011, somma delle righe 9 e 19 / somma delle righe 1.b.1, 2, 5.a e 6).

L'indicatore mette a confronto gli oneri per investimenti sia per acquisto attrezzature che per allestimenti delle sedi Cesvot (regionale e Delegazioni) con il totale dell'attribuzione per la programmazione annuale per servizi.

Calcolando il rapporto in percentuale si nota che gli investimenti per acquisti attrezzature e allestimenti sedi incidono per lo 0,26% sul totale oneri sostenuti dal Centro.

Il valore dell'indicatore è pari a 9,97.

La modifica dei parametri di calcolo che non permette di paragonare il dato a quelli degli anni precedenti.

**6.R.7****Indicatore di mobilitazione**

L'indicatore fornisce indicazioni sulle risorse acquisite da fonti diverse dal Fondo Speciale e investite in attività tipica, legata ai compiti istituzionali del Csv.

Fonte: prospetto di sintesi rendicontazione attività Cs

Valore ammesso: 1 - 10

Calcolo:  $(Proventi\ acquisiti\ da\ fonti\ diverse\ dal\ fondo\ speciale\ destinati\ all'attività\ di\ Csv / valore\ previsto\ del\ programma) \times 10$

**IND: 1**

Proventi acquisiti da fonti diverse

dal fondo speciale destinati all'attività di Csv

€ 0

Proventi acquisiti da fonti diverse

dal fondo speciale destinati all'attività di Csv previsti

€ 0

**Commento:** a seguito dell'introduzione del modello unificato di rendicontazione dei Csv, l'indicatore è stato modificato andando a prendere come riferimento quanto indicato nel prospetto di sintesi rendicontazione attività Csv di seguito riportato (bilancio preventivo e consuntivo 2011 - riga 6).

Nel prospetto di sintesi della rendicontazione relativa al 2011 il totale della suddetta riga è pari a zero, non perché non siano stati acquisiti nell'anno provenienti da fonti diverse dal Fondo speciale, ma perché queste non sono state destinate ad attività tipica del Csv.

I finanziamenti ottenuti nel corso dell'anno riguardano specifiche progettazioni per le quali sono stati sostenuti costi direttamente imputati al progetto e che non rientrano nell'attività ordinaria del Centro. Il valore dell'indicatore è quindi minimo (1).

Presupposto di sintesi I rendiconto di gestione attività CSV			
1) Attribuzione su programmazione annuale	+	8.170.651,93	8.175.651,93
1.a.1) incassati			6.515.521,66
1.a.2) da incassare		8.170.651,93	1.660.130,27
1.b.1) per servizi		6.187.579,32	6.192.579,32
1.b.2) per progettazione sociale (ex accordo 23.06.2010)		1.983.072,61	1.983.072,61
1.b.3) per progettazione sociale (ex progetto Sud)			
2) Proventi finanziari, patrimoniali, straordinari su risorse del FSV o perequativi	+		
3) Partita di giro / Funzionamento COGE	+	130.000,00	125.000,00
4) RESIDUI - Risorse vincolate da anni precedenti per completamento azioni	+		
5) RESIDUI - Risorse non vincolate da anni precedenti	+	1.877.670,75	3.034.686,53
5.a) Per servizi		1.426.707,75	3.034.686,53
5.b) Per progettazione sociale		405.000,00	
6) Altre risorse destinate dall'ente gestore alle attività di CSV	+		
<b>Oneri di supporto generale, finanziari, patrimoniali e straordinari</b>			
7) Oneri di supporto generale - Altri oneri (al netto degli ammortamenti)	+	927.415,00	999.608,60
7.a) Oneri per adesione a coordinamento/regionale e nazionale		61.875,00	61.875,80
8) Oneri finanziari, patrimoniali e straordinari	+	35.192,00	35.192,00
9) Acquisti beni in C/Capitale	+	11.000,00	13.250,40

Missione			
10) Promozione del volontariato	+	964.864,91	866.801,10
11) Consulenza e assistenza	+	672.587,34	665.032,56
12) Formazione	+	1.444.233,27	1.417.462,62
13) Informazione e comunicazione	+	705.861,82	690.392,60
14) Ricerca e documentazione	+	629.485,96	646.046,82
15) Progettazione sociale	+	2.136.481,95	2.158.851,80
15.a) Servizi		206.481,95	228.851,80
15.b) Bandi		1.930.000,00	1.930.000,00
16) Animazione territoriale	+	921.894,52	842.090,97
17) Supporto logistico	+	131.175,23	130.013,57
18) Oneri di funzionamento degli sportelli operativi	+	805.000,00	779.986,44
19) Acquisti beni in C/Capitale	+	15.000,00	10.376,65
20) Partita di giro / Funzionamento COGE	+	130.000,00	125.000,00
21) RESIDUI - Risorse vincolate per completamento azioni	+		
22) RESIDUI - Risorse non vincolate	+	648.130,68	1.955.232,33
di cui derivanti da economie			1.327.659,89
di cui quota dell'anno destinata a fondo rischi			627.572,44
di cui Debiti V/fondo speciale per il volontariato			

## 7) AREA DEL COORDINAMENTO TRA DELEGAZIONI

Gli indicatori di tale area servono a fornire informazioni sulle attività svolte dalle presenze periferiche del CSV in sinergia o comunque in coordinamento tra loro. Eventuali non conformità rilevate dai requisiti di legittimità richiedono un pronto intervento correttivo. Gli indicatori di risultato forniscono informazioni su quanto realizzato dal CSV nel periodo di riferimento in relazione a quanto previsto nel programma.

### LEGITTIMITÀ

#### 7.L.1

##### **Procedure di coordinamento conformi allo Statuto / Regolamento**

L'indicatore intende segnalare l'assenza di attività e procedure non conformi allo Statuto e al Regolamento.

Fonti: Segnalazioni dell'organo di controllo.

Valore ammesso: 0 - 1

Attribuzione del valore 1 in presenza del requisito, 0 in sua assenza

**IND: 1**

**Commento:** le procedure di coordinamento sono previste sia nello Statuto che nel Regolamento. Non sono presenti segnalazioni in merito da parte dell'organo di controllo. Il valore dell'indicatore è pari a 1.

### RISULTATO

#### 7.R.1

##### **Presenza di procedure formali di coordinamento**

L'indicatore fornisce informazioni sulla presenza di procedure formali di coordinamento della attività delle Delegazioni / sportelli periferici.

Fonti: procedure interne.

Valore ammesso: 1 - 10

Il valore 1 comprende anche il caso di mancata rilevazione.

10: procedure e strumenti formalizzati, approvati dagli organi competenti, portati a conoscenza del personale, per il coordinamento delle attività tra Delegazioni - con previsione delle aree, delle modalità, dei referenti.

**IND: 10**

**Commento:** per ciascun servizio del Cesvot esistono procedure interne che indicano le modalità di coordinamento dell'attività con le Delegazioni territoriali. Le procedure sono approvate dagli organi competenti e portate a conoscenza del personale.

È soddisfatto il requisito richiesto dall'indicatore e quindi si attribuisce il valore massimo pari a 10.

#### 7.R.2

##### **Numero di incontri di coordinamento**

L'indicatore fornisce informazioni sulla quantità di incontri formali di coordinamento della attività delle Delegazioni / sportelli periferici.

Fonti: Piano settori di attività 2010 e suoi aggiornamenti (stati di avanzamento).

Valore ammesso: 1 - 10

Calcolo: (Numero di incontri / Totale previsto nel programma) x 10

Il valore 1 comprende anche il caso di non determinazione dell'obiettivo ovvero di valori non rilevati.

Accanto all'indicatore va considerato il valore assoluto degli incontri.

**IND: 10**

Incontri svolti 15

Incontri a programma 8

**Commento:** l'indicatore è calcolato confrontando il numero di incontri di coordinamento dei segretari di Delegazione effettuati nel 2011 con il valore previsto nel programma indicato nel Piano settori di attività 2011 Azione 16 del Settore Sviluppo delle reti e delle associazioni. Il numero degli incontri svolti è stato superiore a quello previsto all'inizio dell'anno.

#### 7.R.3

##### **Partecipanti agli incontri di coordinamento**

L'indicatore fornisce informazioni sulla partecipazione dei segretari di Delegazione agli incontri di coordinamento presso la sede regionale Cesvot.

Fonti: Piano settori di attività, registri presenze.

Valore ammesso: 1 - 10

Calcolo: (Σ partecipanti agli incontri) / (Σ aventi diritto di ciascun incontro) x 10

Il valore 1 comprende anche il caso di non determinazione dell'obiettivo ovvero di valori non rilevati.

Accanto all'indicatore vanno considerati il valore assoluto dei partecipanti nonché la relativa serie storica.

**IND: 8,56**

Σ partecipanti incontri 154

Totale aventi diritto di ciascun incontro 180

**Commento:** L'indicatore viene calcolato dividendo il totale dei partecipanti agli incontri di coordinamento per la somma degli aventi diritto di ciascun incontro. La partecipazione agli incontri risulta in calo rispetto al 2010 (9,01).

7.R.3. Partecipanti agli incontri di coordinamento			
n. riunioni	Aventi diritto	Totale aventi diritto	Partecipanti
15	12	180	154
<b>15</b>	<b>12</b>	<b>180</b>	<b>154</b>



## 8) AREA INFORMAZIONE E PROMOZIONE

Gli indicatori di seguito riportati servono a fornire informazioni sulle attività svolte nell'ambito della macro-area "Informazione e promozione".  
Eventuali non conformità rilevate dai requisiti di legittimità richiedono un pronto intervento correttivo.  
Gli indicatori di risultato forniscono informazioni su quanto realizzato dal CSV nel periodo di riferimento in relazione a quanto previsto nel programma.

### LEGITTIMITÀ

#### 8.L.1

##### **Contenuto delle azioni dell'area: conformità a normativa, Statuto e Regolamento**

L'indicatore intende segnalare l'assenza di attività non conformi alla normativa, allo Statuto o al Regolamento.

Fonti: Progetto di intervento 2011, Piano settori di attività 2011 e suoi aggiornamenti (stati di avanzamento), segnalazioni organo di controllo.

Valore ammesso: 0 - 1

Attribuzione del valore 1 in presenza del requisito, 0 in sua assenza

**IND: 1**

**Commento:** dall'esame della documentazione agli atti si conferma la conformità alla normativa, allo Statuto e al Regolamento. Alla programmazione di massima (Progetto d'intervento) segue la programmazione di dettaglio (Piano settori di attività) che viene aggiornato con il dettaglio delle attività realizzate (stato d'avanzamento) ogni quattro mesi. Non sono presenti segnalazioni da parte dell'Organo di controllo.

Il valore dell'indicatore pertanto è pari a 1.

#### 8.L.2

##### **Contenuto delle azioni dell'area: conformità alla programmazione approvata dal Comitato di**

##### **Gestione.**

L'indicatore intende segnalare la conformità delle attività e dei servizi effettivamente realizzati e rendicontati rispetto a quelli descritti e finanziati con il programma previsionale presentato.

Fonti: Progetto di intervento 2011, Piano settori di attività 2011 e suoi aggiornamenti (stati di avanzamento), segnalazioni organo di controllo.

Valore ammesso: 0 - 1

Attribuzione del valore 1 in presenza del requisito, ovvero di conformità delle azioni dell'area realizzate rispetto a quanto previsto nel programma.

**IND: 1**

**Commento:** dall'esame della documentazione agli atti, i servizi effettivamente realizzati e rendicontati sono conformi alla programmazione approvata dal Comitato di Gestione. Le variazioni vengono evidenziate nelle relazioni trimestrali presentate dal Cesvot al Comitato di Gestione che ne verifica la regolarità e conformità. Non sono presenti segnalazioni da parte dell'organo di controllo

né da parte del Comitato di Gestione.  
Il valore dell'indicatore pertanto è pari a 1;

### RISULTATO

#### 8.R.1

##### **Raggiungimento degli obiettivi quantitativi**

L'indicatore fornisce informazioni sulla capacità di definire obiettivi di spesa realistici.

Fonti: bilancio preventivo 2011, Piano settori di attività 2011.

Calcolo: (Valore rilevato) / (Valore previsto nel programma) x 10

Il valore 1 comprende anche il caso di non determinazione dell'obiettivo ovvero di valori non rilevati.

**IND: 10**

Consuntivo

€ 920.000,00

Preventivo

€ 920.000,00

**Commento:** l'indicatore mette a confronto quanto previsto nel bilancio preventivo 2011 per il settore "Comunicazione, promozione e ufficio stampa" e quanto effettivamente impegnato per la realizzazione delle azioni indicate nel Piano settori di attività. Da precisare che i dati a consuntivo tengono conto sia di quanto effettivamente speso, sia di quanto solo impegnato ma che sarà speso successivamente, considerato che alcuni progetti e attività non sempre coincidono con la chiusura dell'anno solare.

Si fa presente che i dati non corrispondono a quanto riportato nel "Prospetto di sintesi rendicontazione attività Csv" alla precedente Area 6, in quanto tale prospetto deriva da una rielaborazione del bilancio consuntivo secondo il Sistema unificato di rendicontazione elaborato a livello nazionale. Questo nuovo sistema è stato introdotto al Cesvot dal 2012. I dati di questo indicatore fanno invece riferimento al sistema adottato nel 2011.

Il valore risulta invariato rispetto ai valori del 2010 e 2009 (10).

#### 8.R.2

##### **Evasione delle richieste pervenute dalle OdV**

L'indicatore fornisce informazioni sulla capacità di definire obiettivi di realistici in termini di utenti serviti.

Fonti: Piano settori di attività 2011, moduli richiesta Quaderni.

Valore ammesso: 1 - 10

Calcolo: (Richieste pervenute) / (Richieste evase) x 10

Il valore 1 comprende anche il caso di non determinazione dell'obiettivo ovvero di valori non rilevati.

**IND: 10**

Richieste pervenute

€ 2517

Richieste evase

€ 2517

**Commento:** Dal 2010 il periodico I Quaderni hanno una diversa modalità di diffusione e di tiratura: non vengono più prodotte 4500 copie come tiratura base bensì 1000 copie per ciascun numero.

Il primo invio è diretto ad un indirizzario che comprende i componenti dell'Assemblea del Cesvot, i presidenti delle associazioni socie non presenti in Assemblea, i componenti del Comitato di Gestione, il Comitato scientifico del Cesvot, gli informagiovani, le biblioteche Marucelliana e Nazionale per deposito legale obbligatorio e 5 copie per ciascuna Delegazione. Nel "primo invio" sono compresi anche le spedizioni in "abbonamento gratuito" che riguardano quei soggetti che hanno chiesto di ricevere sistematicamente tutti i volumi pubblicati ne "I Quaderni". Le restanti copie rimangono in deposito e vengono inviate dietro specifica richiesta.

L'indicatore fa riferimento a tutte le "ulteriori richieste" dopo il primo invio arrivate nel corso del 2011 relativamente a tutti I Quaderni.

Rispetto al 2010 si registra un aumento delle richieste del 30% (pari a 580 quaderni inviati in più nel 2011).

### 8.R.3

#### Utenti serviti su utenti potenziali

L'indicatore fornisce informazioni sulla capacità di definire obiettivi di realistici in termini di utenti serviti.

Fonti: area intranet <http://intranet.cesvot.it>

Valore ammesso: 1 - 10

Calcolo: Totale degli utenti serviti / totale degli utenti potenziali x 10

**IND: 9,45**

Utenti serviti

2983

Utenti potenziali

3158

**Commento:** per "utenti potenziali" si considerano tutte le associazioni di volontariato aderenti al Cesvot i cui indirizzi sono presenti nel database dell'area intranet. Gi "utenti serviti" sono invece calcolati sottraendo al totale degli utenti potenziali (3158) i mancati recapiti ovvero le associazioni che per vari motivi non ricevono posta al 31/12/11 (175).

Il valore dell'indicatore è in media con l'ultimo triennio (9,72 nel 2009 e 9,22 nel 2010).

### 8.R.4

#### Utenti soddisfatti su totale utenti che hanno inviato il questionario

L'indicatore fornisce informazioni sulla capacità di soddisfare le esigenze e le aspettative degli utenti serviti.

Fonti: questionari e report sulla soddisfazione dei servizi editoriali.

Valore ammesso: 1 - 10

Calcolo: totale degli utenti soddisfatti / totale degli utenti serviti che hanno risposto ai questionari di soddisfazione x 10

Il valore 1 comprende anche il caso di valori non rilevati.

Utente soddisfatto = utente che esprime una valutazione adottata dal CSV (3.

buono); 4. ottimo). La lettura dell'indicatore va completata con il dato percentuale dei questionari pervenuti rispetto

a quelli somministrati.

**IND: 8,81**

Utenti soddisfatti

28

Utenti che hanno inviato il questionario

32

**Commento:** l'indicatore verifica la soddisfazione degli utenti tramite questionari inseriti nei "I Quaderni" e disponibili sul sito internet. I questionari prevedono giudizi relativamente a: interesse, leggibilità, utilizzo, grafica e stampa. Per "utenti soddisfatti" si considera la media di coloro che hanno dato giudizi "buono" e "ottimo" su questi cinque parametri.

L'indicatore registra un miglioramento rispetto al 2010 (7,82), anche se bisogna considerare il numero esiguo di questionari che sono pervenuti al Cesvot (32). La presa d'atto di tale criticità ha comportato la revisione delle modalità di rilevazione del gradimento delle pubblicazioni; a partire dal 2012 lo strumento utilizzato dal Cesvot è di tipo informatico, al fine di semplificare la somministrazione e la raccolta dei questionari.

Sul tema, le ulteriori richieste dopo il primo invio possono essere considerate quale indicatore sul gradimento pubblicazioni del Cesvot. Rispetto a questo ultimo punto si rimanda all'indice 8.I.1 in cui sono riportate le ulteriori richieste.

### 8.R.5

#### Monitoraggio degli standard

L'indicatore fornisce informazioni sulla capacità di definire e monitorare standard riferiti alle modalità di erogazione dei servizi.

Fonti: Manuale Qualità, procedura PRO-COM.

Valore ammesso: 1 - 10

Calcolo: 1 Il valore comprende anche il caso di mancata rilevazione - 10; procedure e strumenti formalizzati, approvati dagli organi competenti, portati a conoscenza del personale, per la definizione, la rilevazione e la valutazione degli standard di servizio.

**IND: 10**

**Commento:** in conformità al SQG il Cesvot predispone e mantiene procedure e strumenti formalizzati ai fini della rilevazione dei dati e della valutazione dei servizi editoriali. I requisiti sono verificati annualmente durante gli audit interni ed esterni per il mantenimento della certificazione di qualità ai sensi della norma UNI EN ISO 9001:2008.

Sono soddisfatti i requisiti richiesti dall'indicatore al quale viene attribuito il valore massimo pari a 10.

### 8.R.6

#### Sito Internet

L'indicatore fornisce informazioni circa visite quotidiane al sito internet.

Fonti: Piano settori di attività 2011, report sito internet.

Valore ammesso: 1 - 10

Calcolo: (Visite quotidiane) / (Valore previsto nel programma) x 10

Il valore 1 comprende anche il caso di non determinazione dell'obiettivo ovvero di valori non rilevati

**IND: 10**

Visite quotidiane

1233

Valore previsto nel programma

1200

**Commento:** l'indicatore rileva le visite quotidiane, intendendo per "visita" la sequenza di richieste consecutive fatte da uno stesso visitatore allo stesso sito. Nel corso del 2011 sono state registrate 450.054 visite che divise per 365 giorni danno una media di 1233 visite quotidiane e 319.968 visitatori diversi (per "visitatori diversi" si intendono gli utenti unici che visitano il sito su base giornaliera).

Il valore previsto nel programma è indicato nel Piano settori di attività 2011 Azione 13 del Settore Comunicazione, promozione e ufficio stampa che pone come obiettivo atteso 1200 visite quotidiane. L'obiettivo è stato superato e l'indicatore è aumentato rispetto agli anni precedenti (10 nel 2010, 8,61 nel 2009), nonostante sia stato fissato un livello di accessi più ambizioso (1200 rispetto ai 1100 dell'anno precedente).

**8.R.7**

**Eventi organizzati direttamente dal Cesvot (convegni, incontri, presentazioni) – Copertura territoriale**

L'indicatore fornisce informazioni sulle attività svolte dal CSV sul territorio.  
 Fonti: Piano settori di attività 2011 e suoi aggiornamenti (stati di avanzamento), Bilancio sociale 2011.  
 Valore ammesso: 1 – 10  
 Calcolo: il valore comprende 1 anche nel caso di mancata rilevazione - 10: copertura territoriale del servizio; almeno 3 iniziative a livello regionale e 2 iniziative in ogni Delegazione territoriale.

**IND: 10**

**Commento:** Nel 2011 sono state realizzate 24 Iniziative di Delegazione e 17 iniziative regionali (riportate nella tabella che segue). I requisiti richiesti sono soddisfatti e viene quindi attribuito all'indicatore il valore massimo pari a 10.

**8.R.7 - Eventi organizzati direttamente dal Cesvot (convegni, incontri, presentazioni) - Copertura territoriale**

Delegazione	Iniziativa di Delegazione	Data e luogo di svolgimento
Lucca	Programmazione energetica e Società civile. Quale il ruolo del volontariato?	19/02/2011
Arezzo	Festival Italiano di cinema sociale - volontariato allo specchio del cinema - quarta edizione	dal 04/12/11 al 30/12/11
Empoli	Anno europeo del Volontariato nella Delegazione	26/03/2011
Empoli	Gli eventi contrari. Sostegno al tavolo di coordinamento delle ass. di protezione civile nell'Empolese Valdelsa - creazione di analogo tavolo nel Valdarno Inferiore	17/12/2011
Empoli	Beni Preziosi - Giornate del volontariato dei beni culturali- 3° edizione	dal 24/09/2011 al 25/09/2011
Empoli	L'altro da casa mia: è il territorio che dà l'identità o le persone?	dal 27/06/11 al 10/12/11
Firenze	Iniziativa di informazione e sensibilizzazione sul bando Percorsi di Innovazione	08/09/2011
Firenze	Unità d'Italia: ruolo e attualità del Volontariato	03/12/2011
Grosseto	VIP Spazi comuni del volontariato	dal 28/03/11 al 08/05/11
Grosseto	VIP Spazi comuni del volontariato 2. Primo step.	dal 10/07/11 al 10/09/11
Livorno	Ciclo di trasmissioni sul volontariato	dal 17/09/11 al 30/12/11
Livorno	Tessere Reti - approfondimento. Il Processo valutativo	dal 18/11/11 al 19/11/11
Lucca	i giovani e l'alcol: quale relazione?	19/11/2011
Lucca	La 266/91 a venti anni dalla promulgazione: quali prospettive per il volontariato?	17/12/2011
Lucca	Educare all'accoglienza in una terra ospitale	02/09/2011
Massa Carrara	Meglio Così	12/10/2011
Pisa	Il Volontariato si racconta	15/10/2011
Pistoia	Alla ricerca del Buon Senso - L'impegno volontario come atto di buon senso	dal 01/10/11 al 19/11/11
Pistoia	Cibo, Salute e felicità	dal 03/12/11 al 04/12/11
Pistoia	IL TEATRO PER IL SOCIALE	dal 13/11/11 al 01/12/11

Prato	Volontari rompiano il silenzio - mettiamoci in gioco	dal 08/10/11 al 25/02/12
Siena	"2011 - Anno Europeo del Volontariato" - Il volontariato toscano ed europeo a confronto.	dal 01/10/11 al 26/11/11
Grosseto	VIP spazi comuni del volontariato 2. secondo step	dal 04/11/11 al 04/12/11
Massa Carrara	Percorso al consenso informato. Il coinvolgimento del volontariato Socio Sanitario	26/11/2011

Data	Evento	Luogo
1 febbraio 2011	presentazione Villaggio Solidale	Firenze
18 febbraio 2011	Giovani e volontariato. Studi, esperienze, proposte per promuovere la partecipazione	Lucca
19 febbraio 2011	Programmazione energetica e società civile: qual'è il ruolo del volontariato	Lucca
21 e 22 febbraio 9/14/15/21/22/28 e 29 marzo	Fisco e contabilità per il volontariato	Castelnuovo Garfagnana (LU)
13 aprile 2011	Fisco e contabilità - legge di stabilità 2011	Sansepolcro (AR)
20 aprile 2011	Fisco e contabilità - legge di stabilità 2011	Firenze
20 maggio 2011	presentazione pubblicazione "Le competenze del volontariato" "I Quaderni" - vol n. 51	Firenze
20/22 maggio 2011	Scatti Volontari	Firenze
28 maggio 2011	Com'è cambiato il volontariato in Toscana	Firenze
20 giugno 2011	Volontariato e progettazione sociale	Firenze
23/24 settembre 2011	Volontariato e politiche di welfare in Toscana	Montecatini Terme (PT)
5 novembre 2011	Creativity and new media in International Social Advertising - nuovi mezzi per comunicare il sociale a 360 gradi	Firenze
11 novembre 2011	Durante e dopo di noi	Firenze
17 novembre 2011	Tratta, schiavitù e sfruttamento	Lucca
18 novembre 2011	Promuovere l'invecchiamento attivo e sano nelle comunità attraverso il volontariato	Lucca
20 novembre 2012	Concorso "Racconti Sociali. Piccoli film per grandi idee"	Firenze
20 novembre 2011	Tratta, schiavitù e sfruttamento	Lucca

**8.R.8**

**Costo medio per supporto alle attività promozionali delle associazioni di volontariato attraverso il bando Sviluppo e promozione territoriale**

L'indicatore fornisce informazioni sul costo medio dei servizi erogati quale supporto alle attività promozionali delle associazioni di volontariato.

Fonti: area intranet <http://intranet.cesvot.it>, Piano settori di attività 2011

Valore ammesso: 1 – 10

Calcolo: [(Oneri per patrocinii concessi / Numero patrocinii concessi) / (Oneri previsti nel programma / Numero patrocinii previsto nel programma)] x 10.

Il valore 1 comprende anche il caso di non determinazione dell'obiettivo ovvero di valori non rilevati.

**IND: 7.19**

Costo medio € 767,14  
 Valore previsto nel programma € 1.066,67

**Commento:** l'indicatore mette a confronto il costo medio finanziato con il costo medio previsto a programma. Nel 2011 sono stati finanziati 210 progetti di sviluppo e promozione territoriale per un importo complessivo pari a € 161.100. Il valore relativo al costo medio previsto nel programma è stato ricavato dividendo la somma a preventivo (€ 160.000) per il numero individuato dal programma (150). La diminuzione dell'indicatore rispetto all'anno precedente (8,21) parrebbe indicare una minore coerenza tra realizzato e programmato. Di fatto il costo medio si avvicina effettivamente di più a quanto programmato, ma va evidenziato che sia il numero dei progetti di sviluppo e promozione territoriale che il finanziamento concesso sono superiori a quanto previsto poiché sono state utilizzate risorse non spese derivanti da esercizi precedenti sulla stessa azione.

**8.R.9 - Progetti a medio sviluppo e promozione territorio**

	N.	Importi
Patrocinii finanziati nel 2011	210	€ 161.100,00
Valore previsto nel programma	150	€ 160.000,00

**8.R.9****Realizzazione di una Newsletter**

L'indicatore intende fornire informazioni sulla realizzazione e diffusione di una newsletter.

Fonti: Bilancio Sociale, sito internet.

Valore ammesso: 1 - 10

Calcolo: da 1 (il valore comprende l'assenza di newsletter) a 10: vengono attribuiti 2,5 punti per la presenza delle seguenti informazioni nel contenuto delle newsletter:

- informazioni su servizi Cesvot
- aggiornamenti giuridico - fiscali
- informazioni su bandi
- informazioni su iniziative

L'indicatore prevede inoltre l'invio a cadenza mensile; nel caso di mancato rispetto di tale requisito, il punteggio attribuito viene dimezzato.

**IND: 5**

**Commento:** l'indicatore è stato introdotto a seguito di quanto previsto dal Sistema premiale ex art. 4 dell'Accordo nazionale 23.06.2010. L'indicatore fa riferimento all'area quinta, relativa alla "Promozione e garanzia della massima accessibilità al servizio del Csv da parte di tutte le OdV del territorio di riferimento", con particolare riguardo all'indicatore n. 14 "Realizzazione di una newsletter".

Per il calcolo dell'indice è stata presa in considerazione Cesvot News, un foglio informativo quindicinale che viene inviato via e-mail alle associazioni di volontariato della Toscana e a singoli volontari o cittadini che ne facciano richiesta. La News tratta novità normative, segnala le scadenze dei principali adempimenti cui sono sottoposte le associazioni di volontariato e le linee di finanziamento pubblico e privato di interesse per le associazioni. Al 31/12/11 gli indirizzi che compongono la mailing list sono 5113.

Il valore assegnato non è massimo (5) poiché la Cesvot News non fornisce notizie sui servizi del

Cesvot e solo in qualche caso riguarda informazioni su iniziative di interesse del volontariato (nel corso del 2011 è da segnalare la News n. 21).

**8.R.8 - Realizzazione di un progetto**

Cesvot news pubblicate nel 2011		25
Publicazione di Newsletter mensile	SI	
Presenza nella newsletter delle seguenti informazioni:	punteggio	
informazioni su servizi Cesvot	- fino a 2,5 punti	0
aggiornamenti giuridico - fiscali	- fino a 2,5 punti	2,5
informazioni su bandi	- fino a 2,5 punti	2,5
informazioni su iniziative di interesse per il volontariato	- fino a 2,5 punti	1

## IMPATTO

### 8.1.1

#### I Quaderni del Cesvot

L'indicatore intende indagare l'utilità dei Quaderni pubblicati dal Cesvot attraverso il dato delle nuove richieste dei Quaderni dopo la prima spedizione.

Fonte: area intranet <http://intranet.cesvot.it>.

Valore ammesso: 1 - 10

Calcolo: (% ulteriori richieste dopo il primo invio / Valore a programma) x 10.

Il valore 1 comprende anche il caso di non determinazione dell'obiettivo ovvero di valori non rilevati.

IND: 6,70

% ulteriori richieste dopo il primo invio 27%

Valore a programma 40%

**Commento:** la tiratura base è di un numero di copie pari a 1000 per ciascun Quaderno.

Il primo invio è diretto ad un indirizzato che comprende i componenti dell'Assemblea del Cesvot, i presidenti delle associazioni socie non presenti in Assemblea, i componenti del Comitato di Gestione, il Comitato scientifico del Cesvot, gli Informagiovani, le biblioteche Marucelliana e Nazionale per deposito legale obbligatorio e 5 copie per ciascuna Delegazione. Nel "primo invio" sono compresi anche le spedizioni in "abbonamento gratuito" che riguardano quei soggetti che hanno chiesto di ricevere sistematicamente tutti i volumi pubblicati ne "I Quaderni". Le restanti copie rimangono in deposito e vengono inviate dietro specifica richiesta.

Lo scorso anno era stato fissato nel 40% il parametro di riferimento (benchmark), da calcolare rapportando la media delle ulteriori richieste rispetto al totale dei primi invii.

Andando ad osservare le distribuzioni dei singoli Quaderni riportate nella tabella che segue è da evidenziare che i Quaderni n. 53 e 54 hanno percentuali in linea con il valore di benchmark, mentre i n. 51 e 52 registrano richieste inferiori, anche se è da rilevare l'alto numero di download dal sito. Il numero 55 ha un dato naturalmente basso in quanto pubblicato a fine anno.

8.1.1 - I Quaderni del Cesvot					
Quaderno 55	Il lavoro nelle associazioni di volontariato	878	812	66	444
		5.294	4.175	1.119	2.600
					510
					8%
					27%

8.1.1 - I Quaderni del Cesvot							
N. Quaderno	Titolo	Totale copie distribuite	Prima distribuzione	Richieste	Download del sito	Richieste + download	% Richieste / primo invio

Quaderno 51	Le competenze del volontariato	1012	807	205	664	869	25%
-------------	--------------------------------	------	-----	-----	-----	-----	-----

Quaderno 52	Le nuove dipendenze	946	842	104	714	818	12%
-------------	---------------------	-----	-----	-----	-----	-----	-----

Quaderno 53	Atlante sociale sulla tratta	1239	857	382	391	773	45%
-------------	------------------------------	------	-----	-----	-----	-----	-----

Quaderno 54	L'accoglienza dei volontari nel terzo settore	1219	857	362	387	749	42%
-------------	---	------	-----	-----	-----	-----	-----

## 9) AREA SERVIZI DI CONSULENZA

Gli indicatori di seguito riportati servono a fornire informazioni sulle attività svolte nell'ambito della macro-area "Servizi di consulenza".  
Eventuali non conformità rilevate dai requisiti di legittimità richiedono un pronto intervento correttivo.  
Gli indicatori di risultato forniscono informazioni su quanto realizzato dal CSV nel periodo di riferimento in relazione a quanto previsto nel programma.

### LEGITTIMITÀ

#### 9.L.1

##### **Contenuto delle azioni dell'area: conformità a normativa, Statuto e Regolamento**

L'indicatore intende segnalare l'assenza di attività non conformi alla normativa, allo Statuto o al Regolamento.  
Fonti: Progetto di intervento 2011, Piano settori di attività 2011 e suoi aggiornamenti (stati di avanzamento), segnalazioni organo di controllo.

Valore ammesso: 0 - 1

Attribuzione del valore 1 in presenza del requisito, 0 in sua assenza

**IND: 1**

**Commento:** dall'esame della documentazione agli atti si conferma la conformità alla normativa, allo Statuto e al Regolamento. Alla programmazione di massima (Progetto d'intervento) segue la programmazione di dettaglio (Piano settori di attività) che viene aggiornato con il dettaglio delle attività realizzate (stato d'avanzamento) ogni quattro mesi. Non sono presenti segnalazioni da parte dell'Organo di controllo.

Il valore dell'indicatore pertanto è pari a 1.

#### 9.L.2

##### **Contenuto delle azioni dell'area: conformità alla programmazione approvata dal Comitato di Gestione.**

L'indicatore intende segnalare la conformità delle attività e dei servizi effettivamente realizzati e rendicontati rispetto a quelli descritti e finanziati con il programma previsionale presentato.

Fonti: Progetto di intervento 2011, Piano settori di attività 2011 e suoi aggiornamenti (stati di avanzamento), segnalazioni organo di controllo.

Valore ammesso: 0 - 1

Attribuzione del valore 1 in presenza del requisito, ovvero di conformità delle azioni dell'area realizzate rispetto a quanto previsto nel programma.

**IND: 1**

**Commento:** dall'esame della documentazione agli atti, i servizi effettivamente realizzati e rendicontati sono conformi alla programmazione approvata dal Comitato di Gestione. Le variazioni vengono evidenziate nelle relazioni trimestrali presentate dal Cesvot al Comitato di Gestione che ne verifica la regolarità e conformità. Non sono presenti segnalazioni da parte dell'Organo di controllo

né da parte del Comitato di Gestione.

Il valore dell'indicatore pertanto è pari a 1.

#### 9.L.3

##### **Assenza di non-conformità su accesso ed erogazione servizi**

L'indicatore intende segnalare l'assenza di attività non conformi in termini di accesso ed erogazione di servizi.

Fonti: Progetto di intervento 2011, Piano settori di attività 2011 e suoi aggiornamenti (stati di avanzamento), segnalazioni organo di controllo.

Valore ammesso: 0 - 1; Attribuzione del valore 1 in presenza del requisito, 0 in sua assenza.

**IND: 1**

**Commento:** Il Cesvot ha un proprio regolamento in cui si disciplina l'accesso ai servizi. Il Centro ha inoltre istituito un'apposita commissione (Commissione Verifica Utenti) con il compito di verificare la rispondenza ai requisiti stabiliti dalla Legge 266/91 delle associazioni non iscritte al Registro regionale del volontariato che richiedono di aderire al Cesvot. Lo scopo è quello di garantire l'erogazione dei servizi esclusivamente alle associazioni di volontariato. Non sono presenti in merito segnalazioni da parte dell'Organo di controllo.

Il valore dell'indicatore è pari a 1.

#### 9.L.4

##### **Accesso disciplinato da bando e/o regolamento di accesso**

L'indicatore intende segnalare la presenza della disciplina di accesso ai servizi, degli elementi di legittimità (destinatari ed attività sostenute) e di trasparenza.

Fonti: regolamento, procedure, bandi.

Valore ammesso: 0 - 1

Attribuzione del valore 1 in presenza del requisito, 0 in sua assenza

**IND: 1**

**Commento:** il Cesvot disciplina puntualmente nel proprio regolamento i destinatari dei servizi. Le modalità di accesso ai servizi o di partecipazione alle attività sono descritte e rese pubbliche nelle procedure e nei bandi che sono disponibili presso tutte le sedi del Cesvot e pubblicate nel sito internet. Il valore dell'indicatore è pari a 1.

#### 9.L.5

##### **Pubblicizzazione delle modalità di accesso**

L'indicatore intende segnalare la presenza di adeguate forme di diffusione e pubblicizzazione delle modalità di accesso ai servizi dell'area.

Fonti: procedure, bandi, sito internet [www.cesvot.it](http://www.cesvot.it)

Valore ammesso: 0 - 1

Attribuzione del valore 1 in presenza del requisito, 0 in sua assenza

**IND: 1**

**Commento:** Le modalità di accesso ai servizi sono descritte e rese pubbliche nelle procedure e nei bandi che sono disponibili presso tutte le sedi del Cesvot e pubblicate nel sito internet. Le comunicazioni relative a nuovi bandi e/o servizi vengono inviate a tutte le associazioni aderenti al Cesvot in forma cartacea o elettronica. Il valore dell'indicatore è pari a 1.

## RISULTATO

### GRUPPO EVASIONE COLETTIVA E PIANO CERVOT

#### Richieste di consulenza

Consulenze dei segretari di Delegazione	1.199
Numero Verde	123
Esperto Risponde	225
<b>TOTALE</b>	<b>1.547</b>

#### 9.R.1

##### Raggiungimento degli obiettivi quantitativi

L'indicatore fornisce informazioni sulla capacità di definire obiettivi di spesa realistici

Fonti: bilancio preventivo 2011, Piano settori di attività 2011.

Calcolo: (Valore rilevato) / (Valore previsto nel programma) x 10

Il valore 1 comprende anche il caso di non determinazione dell'obiettivo ovvero di valori non rilevati

**IND: 10**

Consumitivo	€ 500.000,00
Preventivo	€ 500.000,00

**Commento:** l'indicatore mette a confronto quanto previsto nel bilancio preventivo 2011 per la "Consulenza" e quanto effettivamente impegnato per la realizzazione delle azioni indicate nel Piano settori di attività. Da precisare che i dati a consuntivo tengono conto sia di quanto effettivamente speso, sia di quanto solo impegnato ma che sarà speso successivamente, considerato che alcuni progetti e attività non sempre coincidono con la chiusura dell'anno solare.

Sifa presente che i dati non corrispondono a quanto riportato nel "Prospetto di sintesi rendicontazione attività Csv" alla precedente Area 6, in quanto tale prospetto deriva da una rielaborazione del bilancio consuntivo secondo il Sistema unificato di rendicontazione elaborato a livello nazionale. Questo nuovo sistema è stato introdotto al Cesvot dal 2012. I dati di questo indicatore fanno invece riferimento al sistema adottato nel 2011.

Il valore risulta invariato rispetto ai valori del 2010 e 2009 (10).

#### 9.R.2

##### Evasione delle richieste pervenute

L'indicatore fornisce informazioni sulla capacità di definire obiettivi di realistici in termini di utenti serviti.

Fonti: Piano settori di attività 2011, area intranet <http://intranet.cesvot.it>.

Valore ammesso: 1 - 10

Calcolo: (Richieste pervenute) / (Richieste evase) x 10

**IND: 10**

Richieste pervenute	1547
Richieste evase	1547

**Commento:** l'indicatore mette a raffronto le richieste di consulenza pervenute con quelle soddisfatte. Sono conteggiate le consulenze effettuate dai segretari di Delegazione (1199), pervenute al Numero verde (123) e al servizio "L'esperto risponde" (225). Così come negli anni passati tutte le richieste sono state evase. Il valore dell'indicatore pertanto è quello massimo, 10.

#### 9.R.3

##### Utenti su totale utenti potenziali

L'indicatore fornisce informazioni sulla capacità di definire obiettivi di realistici in termini di utenti serviti.

Fonti: Piano settori di attività 2011, area intranet <http://intranet.cesvot.it>.

Valore ammesso: 1 - 10

Calcolo: (totale degli utenti serviti / totale degli utenti aventi diritto) x 10

**IND: 1,59**

Utenti	501
Utenti potenziali	3158

**Commento:** Per "Utenti" si intendono i destinatari delle consulenze effettuate sia dai segretari di Delegazione, sia tramite i servizi "Numero verde" e "L'esperto risponde"; per costruire il dato si considerano solo le associazioni di volontariato. Per "Utenti potenziali" si intendono tutte le associazioni aderenti al Cesvot al 31/12/2011 meno le associazioni che hanno cessato l'attività (37). Il valore dell'indicatore diminuisce rispetto al 2010 (3,28). Il calo è dovuto principalmente alla revisione del criterio degli Utenti (in precedenza si prendevano anche in considerazione i singoli cittadini intenzionati a costituire un'associazione); in secondo luogo, si rileva comunque una diminuzione del numero assoluto di consulenze effettuate rispetto agli anni precedenti (1547 contro le 1829 del 2010 e le 2205 nel 2009), mentre sono aumentate le associazioni aderenti.

#### 9.R.4

##### Utenti soddisfatti su totale aventi diritto

L'indicatore fornisce informazioni sulla capacità di soddisfare le esigenze e le aspettative degli utenti serviti.

Fonti: questionari e report sulla soddisfazione dei servizi di consulenza.

Valore ammesso: 1 - 10

Calcolo: totale degli utenti soddisfatti / totale degli utenti serviti che hanno risposto ai questionari di soddisfazione x 10

Il valore 1 comprende anche il caso di valori non rilevati.

Utente soddisfatto = utente che esprime una valutazione pari a 3 o 4 nella scala di valutazione adottata dal CSV (3. buono; 4. ottimo). La lettura dell'indicatore va completata con il dato percentuale dei questionari pervenuti rispetto a quelli somministrati.

**IND: 8,87**

Utenti soddisfatti	47
Utenti serviti che hanno risposto	53

**Commento:** l'indicatore verifica la soddisfazione degli utenti tramite questionari consegnati o inviati a coloro che hanno usufruito dei servizi di consulenza. I questionari prevedono giudizi che vanno da

"insufficiente" a "ottimo". Per "utenti soddisfatti" si considera la somma di coloro che hanno dato giudizi "buono" e "ottimo".

L'indicatore registra una lieve ma costante flessione rispetto al 2009 (9,22) e al 2010 (9,14), anche se è necessario considerare che il numero di questionari pervenuti non è adeguatamente rappresentativo anche se superiore all'anno precedente. La presa d'atto di tale criticità ha comportato la revisione delle modalità di rilevazione del gradimento delle consulenze, a partire dal 2012, al fine di semplificare la somministrazione e la raccolta dei relativi questionari.

#### 9.R.5

##### **Monitoraggio degli standard**

L'indicatore fornisce informazioni sulla capacità di definire e monitorare standard riferiti alle modalità di erogazione dei servizi.

Fonte: Istruzione operativa consulenza, report sulla soddisfazione dei servizi di consulenza.

Valore ammesso: 1 - 10

Calcolo: il valore 1 comprende anche il caso di mancata rilevazione - 10; procedure e strumenti formalizzati, approvati dagli organi competenti, portati a conoscenza del personale, per la definizione, la rilevazione e la valutazione degli standard di servizio.

**IND: 10**

**Commento:** il Cesvot ha predisposto e mantiene aggiornate procedure e strumenti formalizzati ai fini della rilevazione e valutazione della soddisfazione dei servizi di consulenza.

Si mantiene il valore massimo dell'indicatore pari a 10.

#### 9.R.6

##### **Numero di consulenze fornite**

L'indicatore fornisce informazioni sul numero dei servizi erogati.

Fonte: area intranet <http://intranet.cesvot.it>.

Valore ammesso: 1 - 10

Calcolo: (Totale richieste di consulenza) / (media triennio) x 10

**IND: 8,32**

Totale richieste di consulenza  
Media 2009-2011

1547  
1860

**Commento:** l'indicatore mette a raffronto le consulenze effettuate sia dai segretari di Delegazione (1199) che tramite i servizi "Numero verde" (123) e "L'esperto risponde" (225) con la media degli ultimi tre anni. L'indicatore diminuisce rispetto agli anni precedenti, segnalando il consolidarsi di una tendenza negativa. Mentre il trend storico dell'indice è positivo, nel 2010 e nel 2011 si registra una diminuzione costante del dato, in particolare con riferimento alle Consulenze dei Segretari (passate dalle 1739 del 2009 a 1199, con un calo annuo di più del 15%) e del Servizio "Numero verde" (200 nel 2009, 123 nel 2011, con una contrazione su base annuale di circa il 20%); a completamento delle considerazioni precedenti, le Consulenze del Servizio Esperto Risponde restano stabili nel corso degli ultimi due esercizi.

Totale richieste Consulenze	
Anno 2009	2.205
Anno 2010	1.829
Anno 2011	1.547
<b>Media 2009 - 2011</b>	<b>1.860</b>

#### 9.R.7

##### **Costo medio per consulenza**

L'indicatore fornisce informazioni sul costo medio dei servizi erogati.

Fonte: Piano settori di attività 2011, area intranet <http://intranet.cesvot.it>.

Valore ammesso: 1 - 10

Calcolo:  $10 - [(ASS \text{ (oneri sostenuti per consulenza / n. consulenze)} - (\text{oneri previsti per consulenza} / \text{media consulenze del triennio})] / (\text{costo medio previsto}) \times 10$

Il valore 1 comprende anche il caso di non determinazione dell'obiettivo ovvero di valori non rilevati.

**IND: 7,97**

Costo medio sostenuto  
Costo medio previsto

54,9  
45,7

**Commento:** l'indicatore confronta lo scostamento del costo medio sostenuto per le consulenze (oneri sostenuti per consulenza / numero delle consulenze fornite) rispetto al rapporto tra gli oneri previsti e la media delle consulenze erogate negli ultimi tre anni. Da notare che vengono presi in considerazione i soli costi per la consulenza diretta alle associazioni (€ 85.000) e non l'intero budget che comprende anche la produzione di materiale di consulenza e interventi integrati di consulenza sul territorio.

Il valore dell'indicatore è il più basso rispetto agli anni precedenti (8,92 nel 2010, 8,03 nel 2009). Il costo medio sostenuto è superiore rispetto agli anni precedenti; tale risultato è spiegabile con la diminuzione complessiva del numero di consulenze.

Oneri sostenuti per consulenza	
Numero di consulenza fornite	1.547
Costo medio per prestazione	54,9
Oneri previsti per la consulenza	€ 85.000,00
Media 2009-2011 consulenze fornite	1.860
Costo medio previsto	45,7



**IMPATTO**

**9.R.8**

**Sostegno alla tenuta della contabilità delle Associazioni**

L'indicatore fornisce informazioni circa la realizzazione della specifica attività oggetto di indagine.

Fonti: Piano settori di attività 2011, area intranet <http://intranet.cesvot.it>.

Valore ammesso: 1 - 10

Calcolo: (Numero associazioni cui è stato fornito il servizio / valore a programma) x 10

Il valore 1 comprende anche il caso di non determinazione dell'obiettivo ovvero di valori non rilevati.

**IND: 10**

Numero associazioni cui è stato fornito il servizio	270
Valore obiettivo	240

**Commento:** Il valore a programma è indicato nel Piano Settori attività 2011 Azione 9 Settore Sviluppo delle reti e delle associazioni - Consulenza.

Il numero delle associazioni a cui è stato possibile fornire il servizio è superiore rispetto al valore obiettivo poiché non tutte hanno richiesto il massimo di quanto disponibile a bando.

**9.R.9**

**Promozione delle capacità delle ODV**

L'indicatore fornisce informazioni circa la realizzazione di iniziative volte al rafforzamento delle capacità di azione delle ODV.

Fonti: Piano settori di attività 2011, area intranet <http://intranet.cesvot.it>.

Valore ammesso: 1 - 10

Calcolo: (Numero iniziative di accompagnamento, tutoraggio, supporto / Media triennio) x 10.

**IND: 10**

Numero di iniziative	3
Media triennio	

**Commento:** L'indicatore è introdotto a partire dalla presente annualità e fornisce informazioni circa la sesta area del Sistema premiale ex art. 4 dell'Accordo nazionale 23.06.2010, ovvero "Rafforzamento della capacità di azione delle ODV attraverso servizi di supporto e/o mirati alla qualificazione dei volontari, anche con servizi e azioni innovative" con particolare riguardo all'indicatore n. 20 "Promozione delle capacità delle ODV", il quale prende in considerazione servizi di supporto e azioni innovative (anche attraverso accompagnamenti e tutoraggi) mirati alla qualificazione dei volontari per garantire un approccio globale alle esigenze di cambiamento e sviluppo delle capacità di azione delle ODV.

Per il 2011 vengono presi in considerazione i seguenti servizi / progetti: Tutoring gestionale (percorso che mira a supportare le associazioni nel migliorare la propria organizzazione interna e la propria capacità di intervento sul territorio), Bilancio sociale per ODV (servizio integrato di consulenza e accompagnamento rivolto alle associazioni che desiderino realizzare un percorso di rendicontazione sociale), Percorsi delle Idee (progetto per l'elaborazione e la realizzazione di iniziative formative promosse dalle associazioni di volontariato su tematiche individuate attraverso un percorso partecipato).

Il valore registrato è relativo esclusivamente al 2011; verrà confrontato con la media del triennio nelle prossime valutazioni.

**9.I.1**

**Numero verde: soddisfazione del servizio**

L'indicatore fornisce informazioni sulla capacità di soddisfare le esigenze e le aspettative degli utenti che hanno usufruito del servizio numero verde.

Fonti: questionari e report sulla soddisfazione dei servizi di consulenza.

Valore ammesso: 1 - 10

Calcolo: totale degli utenti soddisfatti / totale degli utenti serviti che hanno risposto ai questionari di soddisfazione x 10

Il valore 1 comprende anche il caso di valori non rilevati.

Utente soddisfatto = utente che esprime una valutazione pari a 3 o 4 nella scala di valutazione adottata dal CSV (3. buono; 4. ottimo). La lettura dell'indicatore va completata con il dato percentuale dei questionari pervenuti rispetto a quelli somministrati.

**IND: 8,62**

Utenti soddisfatti	25
Utenti serviti che hanno risposto	29

**Commento:** l'indicatore verifica la soddisfazione degli utenti tramite questionari inviati a coloro che hanno usufruito del servizio di consulenza tramite Numero verde. I questionari prevedono giudizi che vanno da "insufficiente" a "ottimo". Per "utenti soddisfatti" si considera la somma di coloro che hanno dato giudizi "buono" e "ottimo".

Considerando che con il servizio "Numero verde" l'associazione riceve una risposta in maniera "differita" (le risposte sono scritte), la soddisfazione espressa viene considerata indice di una effettiva capacità del servizio di risolvere il problema per il quale era stata richiesta la consulenza.

L'indicatore registra una lieve flessione rispetto agli anni precedenti (8,92 nel 2010 e 8,89 nel 2009), anche se bisogna considerare che il numero di questionari pervenuti al Cesvot è sempre molto esiguo. La scarsità di risposte ha comportato una revisione delle modalità di somministrazione e raccolta dei questionari che dall'inizio del 2012 avviene in modalità online.

Quanto la consulenza è stata utile per la risoluzione del suo problema	PILLOLE PER LA SOLUZIONE DEI PROBLEMI			
	Totale questionari pervenuti	Giudizio "insufficiente"	Giudizio "sufficiente"	Giudizio "buono" "ottimo"
	29	2	2	13

**9.I.2**

**Numero verde: risoluzione problemi**

L'indicatore fornisce informazioni sulla capacità del servizio di consulenza "Numero verde" di risolvere i problemi prospettati dall'utente.

Fonti: questionari e report sulla soddisfazione dei servizi di consulenza.

Valore ammesso: 1 - 10

Calcolo: totale degli utenti soddisfatti / totale degli utenti serviti che hanno risposto ai questionari di soddisfazione x 10

Il valore 1 comprende anche il caso di valori non rilevati.

Utente soddisfatto = utente che esprime una valutazione pari a 3 o 4 nella scala di valutazione adottata dal CSV (3.

buono; 4, ottimo). La lettura dell'indicatore va completata con il dato percentuale dei questionari pervenuti rispetto a quelli somministrati.

IND: 8,62

Utenti soddisfatti 25  
 Utenti serviti che hanno risposto 29

**Commento:** l'indicatore prende in considerazione il giudizio espresso dagli utenti sul grado di utilità della consulenza ricevuta per la risoluzione del problema. L'indagine avviene tramite questionari inviati a coloro che hanno usufruito del servizio di consulenza "Numero verde". I questionari prevedono giudizi che vanno da "insufficiente" a "ottimo". Per "utenti soddisfatti" si considera la somma di coloro che hanno dato giudizi "buono" e "ottimo".

Considerando che con il servizio "Numero verde" l'associazione riceve una risposta in maniera "differita" (le risposte sono scritte), il giudizio espresso viene considerato indice di una effettiva capacità del servizio di risolvere il problema per il quale era stata richiesta la consulenza.

L'indicatore registra una diminuzione rispetto al 2010 (8,92), anche se bisogna considerare che il numero di questionari pervenuti al Cesvot è esiguo per l'analisi dei dati. La presa d'atto di tale criticità ha comportato la revisione delle modalità di rilevazione del gradimento a partire dal 2012.

Tab. Numero Verde - Giudizio Problema				
	Giudizio "insufficiente"	Giudizio "sufficiente"	Giudizio "buono"	Giudizio "ottimo"
Totale questionari pervenuti	2	2	12	13
Quanto la consulenza è stata utile per la risoluzione del suo problema	2	2	12	13

## 10) AREA SERVIZI DI FORMAZIONE

Gli indicatori di seguito riportati servono a fornire informazioni sulle attività svolte nell'ambito della macro-area "Servizi di formazione".

Eventuali non conformità rilevate dai requisiti di legittimità richiedono un pronto intervento correttivo. Gli indicatori di risultato forniscono informazioni su quanto realizzato dal CSV nel periodo di riferimento in relazione a quanto previsto nel programma.

### LEGITTIMITÀ

#### 10.L.1

##### **Contenuto delle azioni dell'area: conformità a normativa, Statuto e Regolamento**

L'indicatore intende segnalare l'assenza di attività non conformi alla normativa, allo Statuto o al Regolamento.

Fonte: Progetto di intervento 2011, Piano settori di attività 2011 e suoi aggiornamenti (stati di avanzamento), segnalazioni organo di controllo.

Valore ammesso: 0 - 1

Attribuzione del valore 1 in presenza del requisito, 0 in sua assenza.

IND: 1

**Commento:** dall'esame della documentazione agli atti si conferma la conformità alla normativa, allo Statuto e al Regolamento. Alla programmazione di massima (Progetto d'intervento) segue la programmazione di dettaglio (Piano settori di attività) che viene aggiornato con il dettaglio delle attività realizzate (stato d'avanzamento) ogni quattro mesi. Non sono presenti segnalazioni da parte dell'Organo di controllo.

Il valore dell'indicatore pertanto è pari a 1.

#### 10.L.2

##### **Contenuto delle azioni dell'area: conformità alla programmazione approvata dal Comitato di Gestione.**

L'indicatore intende segnalare la conformità delle attività e dei servizi effettivamente realizzati e rendicontati rispetto a quelli descritti e finanziati con il programma previsionale presentato.

Fonte: Progetto di intervento 2011, Piano settori di attività 2011 e suoi aggiornamenti (stati di avanzamento), segnalazioni organo di controllo.

Valore ammesso: 0 - 1

Attribuzione del valore 1 in presenza del requisito, ovvero di conformità delle azioni dell'area realizzate rispetto a quanto previsto nel programma.

IND: 1

**Commento:** dall'esame della documentazione agli atti, i servizi effettivamente realizzati e rendicontati sono conformi alla programmazione approvata dal Comitato di Gestione. Le variazioni vengono evidenziate nelle relazioni trimestrali presentate dal Cesvot al Comitato di Gestione che ne verifica la regolarità e conformità. Non sono presenti segnalazioni da parte dell'Organo di controllo

né da parte del Comitato di Gestione.  
Il valore dell'indicatore pertanto è pari a 1.

#### 10.L.3

##### **Assenza di non-conformità su accesso ed erogazione servizi**

L'indicatore intende segnalare l'assenza di attività non conformi in termini di accesso ed erogazione di servizi  
Fonti: Progetto di intervento 2011, Piano settori di attività 2011 e suoi aggiornamenti (stati di avanzamento), segnalazioni organo di controllo.

Segnalazione organo di controllo

Valore ammesso: 0 - 1

Attribuzione del valore 1 in presenza del requisito, 0 in sua assenza

**IND: 1**

**Commento:** Il Cesvot ha un proprio regolamento in cui si disciplina l'accesso ai servizi. Il Centro ha inoltre istituito un'apposita commissione (Commissione Verifica Utenti) con il compito di verificare la rispondenza ai requisiti stabiliti dalla Legge 266/91 delle associazioni non iscritte al Registro regionale del volontariato che richiedono di aderire al Cesvot. Lo scopo è quello di garantire l'erogazione dei servizi esclusivamente alle associazioni di volontariato. Non sono presenti in merito segnalazioni da parte dell'Organo di controllo.  
Il valore dell'indicatore è pari a 1.

#### 10.L.4

##### **Accesso disciplinato da bando e/o regolamento di accesso**

L'indicatore intende segnalare la presenza della disciplina di accesso ai servizi, degli elementi di legittimità (destinatari ed attività sostenute) e di trasparenza.

Fonti: regolamento, procedure, bandi.

Valore ammesso: 0 - 1

Attribuzione del valore 1 in presenza del requisito, 0 in sua assenza.

**IND: 1**

**Commento:** Il Cesvot disciplina puntualmente nel proprio regolamento i destinatari dei servizi. Le modalità di accesso ai servizi o di partecipazione alle attività sono descritte e rese pubbliche nelle procedure e nei bandi che sono disponibili presso tutte le sedi del Cesvot e pubblicate nel sito internet. Il valore dell'indicatore è pari a 1.

#### 10.L.5

##### **Pubblicizzazione delle modalità di accesso**

L'indicatore intende segnalare la presenza di adeguate forme di diffusione e pubblicizzazione delle modalità di accesso ai servizi dell'area.

Fonti: procedure, bandi, sito internet [www.cesvot.it](http://www.cesvot.it)

Valore ammesso: 0 - 1

Attribuzione del valore 1 in presenza del requisito, 0 in sua assenza.

**IND: 1**

**Commento:** Le modalità di accesso ai servizi sono descritte e rese pubbliche nelle procedure e nei bandi che sono disponibili presso tutte le sedi del Cesvot e pubblicate nel sito internet. Le comunicazioni relative a nuovi bandi e/o servizi vengono inviate a tutte le associazioni aderenti al Cesvot in forma cartacea o elettronica. Il valore dell'indicatore è pari a 1.

## RISULTATO

### 10.R.1

#### **Raggiungimento degli obiettivi quantitativi**

L'indicatore fornisce informazioni sulla capacità di definire obiettivi di spesa realistici.  
Fonti: bilancio preventivo 2011, Piano settori di attività 2011.

Valore ammesso: 1 - 10

Calcolo: (Valore rilevato) / (Valore previsto nel programma) x 10

Il valore 1 comprende anche il caso di non determinazione dell'obiettivo ovvero di valori non rilevati.

**IND: 10**

Valore rilevato

€ 1.330.000,00

Valore previsto nel programma

€ 1.330.000,00

**Commento:** l'indicatore mette a confronto quanto previsto nel bilancio preventivo 2011 per il settore "Formazione e progettazione" e quanto effettivamente impegnato per la realizzazione delle azioni indicate nel Piano settori di attività. Da precisare che i dati a consuntivo tengono conto sia di quanto effettivamente speso, sia di quanto solo impegnato ma che sarà speso successivamente, considerato che alcuni progetti e attività non sempre coincidono con la chiusura dell'anno solare.

Si fa presente che i dati non corrispondono a quanto riportato nel "Prospetto di sintesi rendicontazione attività Csv" alla precedente Area 6, in quanto tale prospetto deriva da una rielaborazione del bilancio consuntivo secondo il Sistema unificato di rendicontazione elaborato a livello nazionale. Questo nuovo sistema è stato introdotto al Cesvot dal 2012. I dati di questo indicatore fanno invece riferimento al sistema adottato nel 2011.

Il valore risulta invariato rispetto ai valori del 2010 e 2009 (10).

### 10.R.2

#### **Evaseione delle richieste pervenute dalle OdV**

L'indicatore fornisce informazioni sulla capacità di definire obiettivi di realistici in termini di utenti serviti.

Fonti: Piano settori di attività 2011, area intranet <http://intranet.cesvot.it>.

Valore ammesso: 1 - 10

Calcolo: (Richieste pervenute) / (Valore a programma) x 10

Il valore 1 comprende anche il caso di non determinazione dell'obiettivo ovvero di valori non rilevati.

**IND: 10**

Corsi organizzati

148

Valore a programma

140

**Commento:** Per corsi organizzati si intendono i 142 progetti di formazione finanziati con il Bando 2011 più 6 corsi di formazione gestiti direttamente dal Cesvot (come da tabella che segue). Il valore a programma è indicato nelle azioni 4, 5, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 15 e 16 del Piano settori 2011 Settore Formazione e progettazione. In particolare le azioni 4, 5, 7, 8, 9, 10, 11, 12 e 13 prevedono l'organizzazione di 9 corsi di formazione gestiti direttamente dal Cesvot. Il valore a programma delle azioni 15 e 16 è stato calcolato dividendo l'importo previsto per l'azione con il finanziamento massimo per ciascun progetto indicato nel bando formazione 2011 (delegazionali € 6.000 - regionali

€ 12.000). Si ottiene quindi la previsione di 121 corsi delegazionali e 10 regionali. Sono stati organizzati più corsi di quelli preventivati, per cui il valore raggiunto dall'indicatore è quello massimo, pari a 10, come negli anni precedenti.

**Corsi organizzati direttamente dal Cesvot**

TITOLO	date inizio/ date fine corso	Partecipanti previsti	Allievi Iscritti
Progettare in + (I modulo)	12/11/2010 15/01/2011	30	27
Progettare in + (II modulo)	04/02/2011 05/03/2011	30	36
Progettare in + (III modulo)	19/03/2011 02/04/2011	30	34
Laboratorio dall'idea al progetto 2011	19/02/2011 21/01/2012	20	25
Dall'idea al progetto. Laboratorio per la formazione di progettisti per il volontariato - Siena	28/10/2011 25/02/2012	20	19
Laboratorio per il volontariato di introduzione alla Progettazione Europea - 2011	19/11/2011 28/04/2012	20	30
Progetti di formazione organizzati direttamente dal Cesvot	6	150	171
Corsi finanziati con il bando Formazione per il volontariato 2011	142		
<b>Totale</b>	<b>148</b>		

**10.R.3**

**Progetti finanziati su totale richieste**

L'indicatore fornisce informazioni sulla capacità di definire obiettivi di realistici in termini di utenti serviti.

Fonte: area intranet <http://intranet.cesvot.it>.

Valore ammesso: 1 - 10

Calcolo: Progetti finanziati / Progetti presentati considerati ammissibili x 10

Il valore 1 comprende anche il caso di valori non rilevati. La lettura dell'indicatore va completata con i valori assoluti delle Odv partecipanti alle attività di formazione e con la relativa serie storica.

**IND: 7,59**

Progetti finanziati	142
Progetti presentati considerati ammissibili	187

**Commento:** l'indicatore mette a confronto i progetti finanziati con il bando Formazione 2011 con quelli presentati e giudicati ammissibili. Il valore dell'indicatore è 7,59 con un andamento pressoché costante rispetto al 2010 in cui era 7,53.

**10.R.4**

**Allievi soddisfatti su totale utenti**

L'indicatore fornisce informazioni sulla capacità di soddisfare le esigenze e le aspettative degli allievi

Fonte: questionari e report sulla soddisfazione dei servizi di formazione.

Valore ammesso: 1 - 10

Calcolo: Allievi soddisfatti / Totale questionari pervenuti x 10

Il valore 1 comprende anche il caso di valori non rilevati

Utente soddisfatto = utente che esprime una valutazione pari a 3, 4 e 5 nella scala di valutazione adottata dal Csv (3, sufficiente, 4, buono; 5, molto buono). La lettura dell'indicatore va completata con il dato percentuale dei questionari pervenuti rispetto a quelli somministrati.

**IND: 9,75**

Allievi soddisfatti	1040
Totale questionari pervenuti	1067

**Commento:** l'indicatore verifica la soddisfazione degli allievi tramite questionari consegnati a coloro che hanno partecipato sia ai corsi di formazione indicati nella precedente tabella sia ai corsi finanziati con il bando Formazione. I dati relativi alla soddisfazione dei corsi finanziati con il bando Formazione sono ricavati da 954 questionari somministrati ai partecipanti di 52 progetti che al 01/08/12 risultano terminati e rendicontati.

I questionari prevedono giudizi che vanno da "negativo" a "molto buono". Per "utenti soddisfatti" si considera la somma di coloro che hanno dato giudizi, "sufficiente", "buono" e "molto buono".

L'indicatore fornisce informazioni circa la sesta area del Sistema premiale ex art. 4 dell'Accordo nazionale 23.06.2010, ovvero "Rafforzamento della capacità di azione delle Odv attraverso servizi di supporto e/o mirati alla qualificazione dei volontari, anche con servizi e azioni innovative" con particolare riguardo all'indicatore n. 19 "Formazione mirata per i quadri dirigenti delle organizzazioni di volontariato". L'indicatore prende in considerazione le iniziative rivolte ai quadri dirigenti delle Odv di almeno 15 ore realizzate dal Csv o il supporto alla realizzazione di almeno un'iniziativa della durata di 15 ore proposte da Odv o da un gruppo di Odv.

Il valore dell'indicatore aumenta leggermente rispetto agli anni precedenti (9,65 nel 2009 e 8,36 nel

2008) confermando l'alto livello di soddisfazione per i corsi promossi dal Cesvot. Inoltre è da notare che la valutazione è stata effettuata su un numero molto più consistente di questionari (1067 contro gli 875 del 2010 e i 576 del 2009).

Dati di soddisfazione su tutti i corsi						
Totale questionari pervenuti	Giudizio "negativo"	Giudizio "scarso"	Giudizio "sufficiente"	Giudizio "buono"	Giudizio "molto buono"	Non risponde
113	0	5	12	43	53	0
Corsi FD - organizzati direttamente dal Cesvot	0	4	49	449	434	18
Corsi F - affidati tramite bando alle associazioni	0	9	61	492	487	18
<b>Totale</b>	<b>0</b>	<b>9</b>	<b>61</b>	<b>492</b>	<b>487</b>	<b>18</b>

#### 10.R.5

##### Monitoraggio degli standard

L'indicatore fornisce informazioni sulla capacità di definire e monitorare standard riferiti alle modalità di erogazione dei servizi.

Fonti: Manuale Qualità, procedura PRO-FOR.

Valore ammesso: 1 - 10

Calcolo: 1 Il valore comprende anche il caso di mancata rilevazione - 10; procedure e strumenti formalizzati, approvati dagli organi competenti, portati a conoscenza del personale, per la definizione, la rilevazione e la valutazione degli standard di servizio.

**IND: 10**

**Commento:** In conformità al SGQ il Cesvot predispose e mantiene procedure e strumenti formalizzati ai fini della rilevazione dei dati e della valutazione dei servizi di formazione. I requisiti sono verificati annualmente durante gli audit interni ed esterni per il mantenimento della certificazione di qualità ai sensi della norma UNI EN ISO 9001:2008.

Sono soddisfatti i requisiti richiesti dall'indicatore al quale viene attribuito il valore massimo pari a 10.

#### 10.R.6

##### Partecipanti alle iniziative formative

L'indicatore fornisce informazioni sul numero dei servizi erogati.

Fonti: area intranet <http://intranet.cesvot.it>.

Valore ammesso: 1 - 10

Calcolo: Partecipanti iscritti / (Partecipanti previsti) x 10

Il valore 1 comprende anche il caso di non determinazione dell'obiettivo ovvero di valori non rilevati.

**IND: 8,98**

Partecipanti iscritti

1209

Partecipanti previsti

1346

**Commento:** L'indicatore prende in esame i partecipanti previsti ed effettivamente iscritti sia corsi di formazione indicati nella precedente tabella (10.R.2) sia a 52 corsi finanziati con il bando Formazione

2011 che risultano terminati e rendicontati al 01/08/2012.

Per partecipanti previsti si considera il numero ipotizzato al momento della pubblicazione del corso (indicato nel materiale informativo), mentre si prendono in considerazione gli iscritti e non coloro che hanno concluso la formazione per avere un dato comparabile tra i progetti di formazione organizzati dal Cesvot e quelli realizzati dalle associazioni.

Per il 2011, a differenze degli anni precedenti, gli iscritti ai corsi sono in numero inferiore rispetto ai partecipanti previsti (anche se per i corsi organizzati direttamente si mantiene sempre un numero superiore di partecipanti effettivi rispetto al previsto). Il valore dell'indice è quindi pari a 8,98.

Dati di partecipazione ai corsi formativi		
	N° partecipanti iscritti	N° partecipanti previsti
Corsi FD - organizzati direttamente dal Cesvot	171	150
Corsi F - affidati tramite bando alle associazioni	1038	1196
<b>Totale</b>	<b>1209</b>	<b>1346</b>

#### 10.R.7

##### Costo medio corsi di formazione CSV

L'indicatore fornisce informazioni sul costo medio dei servizi erogati.

Fonti: Piano settori di attività 2010, area intranet <http://intranet.cesvot.it>.

Calcolo: 10 - [(ASS (oneri sostenuti per la formazione / n. partecipanti iscritti) - (oneri previsti per la formazione / n. partecipanti previsti)] (costo medio previsto) x 10

Valore ammesso: 1 - 10; il valore 1 comprende anche il caso di non determinazione dell'obiettivo ovvero di valori non rilevati.

**IND: 9,72**

Costo medio sostenuto per partecipante € 296,93

Costo medio previsto per partecipante € 288,84

**Commento:** l'indicatore confronta il costo medio sostenuto con quello previsto per ciascun allievo iscritto ai corsi di formazione andando ad evidenziare lo scostamento. Sono stati presi in considerazione sia i corsi di formazione diretta indicati nella precedente tabella (10.R.2) che i corsi finanziati con il bando Formazione 2011 che risultano terminati e rendicontati al 01/08/2011 (pari a 52).

L'indicatore fornisce informazioni circa la quarta area del Sistema premiale ex art. 4 dell'Accordo nazionale 23.06.2010, ovvero "trasparenza e qualità dei processi gestionali del Csv per migliorare l'efficienza e il rispetto della normativa" con particolare riguardo all'indicatore n. 12 "Costo medio orario della formazione per partecipante", il quale esamina la congruità del costo medio orario per partecipante dei corsi di formazione promossi.

L'onere per allievo è ottenuto dividendo la spesa complessiva sostenuta (€ 358.984,81) per il numero dei corsisti che hanno effettivamente partecipato ai progetti di formazione (1209).

Per quanto riguarda i costi previsti, il dato è ottenuto dividendo la spesa attesa (€ 388.781,42) per il numero dei corsisti preventivati (1346).

In totale nel corso del 2011 sono state erogate 2633 ore di formazione per un costo orario pari a € 136,34. Il costo orario per partecipante risulta essere pari a 0,11 €.

**IMPATTO**

L'indicatore cresce rispetto al 2010 9,41 e al 2009 (9,21) testimoniando la bontà dell'azione di programmazione. In generale si nota che i costi sostenuti sono stati inferiori a quelli previsti.

10.1.1 Costo medio orario formazione	
Oneri sostenuti per formazione in affidamento	€ 280.118,90
Oneri sostenuti per formazione diretta	€ 78.865,91
Totale oneri sostenuti	€ 358.984,81
Partecipanti iscritti	1209
Totale ore erogate per partecipante	2633
Costo medio sostenuto per partecipante	€ 296,93
Costo medio sostenuto per ora di formazione	€ 136,34
Costo sostenuto per ora di formazione per partecipante	€ 0,11
Oneri previsti per la formazione in affidamento	€ 290.641,42
Oneri previsti per la formazione diretta	€ 98.140,00
Totale oneri previsti	€ 388.781,42
Partecipanti previsti	1346
Costo medio previsto per partecipante	€ 286,84

**10.1.1**

**Nuovi progetti presentati dai partecipanti a percorsi di formazione per progettisti**

L'indicatore intende informare circa l'effetto in termini di nuova progettualità attivata per i progettisti formati all'interno dei corsi.

Fonti: Quest 4 FD - Questionario di valutazione sull'impatto dei corsi sulla progettazione nel lungo periodo.

Valore ammesso: 1 - 10

Calcolo: (partecipanti che hanno presentato nuovi progetti / partecipanti che hanno concluso il percorso) x 10

Il valore 1 comprende anche il caso di non determinazione dell'obiettivo ovvero di valori non rilevati.

**IND: 6,15**

Partecipanti che hanno presentato nuovi progetti 8  
 Partecipanti che hanno concluso il percorso 13

**Commento:** l'indicatore prende in esame le risposte alla domanda "A distanza di qualche mese dal termine del corso, la sua associazione ha presentato progetti a valere su qualsiasi tipo di bando o opportunità di finanziamento pubblico e/o privato avvalendosi della competenza maturata grazie alla partecipazione al corso?" somministrata attraverso un questionario telefonico (Quest 4 FD) ai partecipanti al corso Laboratorio regionale dall'Idea al Progetto 2011 IX<sup>a</sup> edizione a 6 mesi dalla conclusione del corso.

Su 13 soggetti intervistati, 8 dichiarano di aver utilizzato la competenza maturata grazie alla partecipazione al corso. Rispetto ai risultati dell'indagine effettuata nel 2010 (61,1% di risposte positive), la percentuale si mantiene praticamente invariata.

**10.1.2 Nuova progettualità attivata dai partecipanti al corso Laboratorio regionale dall'Idea al Progetto 2011**

Domanda 1 Quest 4 FD somministrato ai partecipanti al corso Laboratorio regionale dall'Idea al Progetto 2011

	2011	2010
Si	8	61,5%
No	5	38,5%
Non so		22,2%
Non risposto		0,0%
N. soggetti intervistati		13

A distanza di qualche mese dal termine del corso, la sua associazione ha presentato progetti a valere su qualsiasi tipo di bando o opportunità di finanziamento pubblico e/o privato avvalendosi della competenza maturata grazie alla partecipazione al corso?

**10.1.2**

**Ricaduta organizzativa**

L'indicatore intende informare circa l'effetto in termini di ricaduta organizzativa all'interno delle OoV della partecipazione al corso per progettisti.

Fonti: Quest 3 A e B FD - Questionario di valutazione della ricaduta formativa per l'associazione.

Valore ammesso: 1 - 10

Calcolo: (risposte positive dei corsisti / n. soggetti intervistati) + (risposte positive dei referenti delle associazioni) / (n. soggetti intervistati) / 2 x 10

Il valore 1 comprende anche il caso di non determinazione dell'obiettivo ovvero di valori non rilevati.

**IND: 7,14**

Risposte positive dei corsisti	78,6%
Risposte positive dei referenti delle associazioni	64,3%

**Commento:** l'indicatore prende in esame le risposte alla domanda "Nei mesi successivi la conclusione del corso, la sua associazione ha migliorato i suoi aspetti progettuali, organizzativi e/o gestionali?" somministrata attraverso un questionario telefonico (Quest 3 FD) sia ai partecipanti al corso Laboratorio regionale dall'Idea al Progetto 2011 IX^ edizione sia ai referenti delle associazioni che hanno inviato i corsisti a 6 mesi dalla conclusione del corso. I questionari prevedono risposte che vanno da "per niente" a "molto". Per "risposte positive" si considera la somma di coloro che hanno risposto "abbastanza", "discretamente" e "molto".

Confrontando i dati con l'anno precedente si nota che le risposte positive dei corsisti si mantengono sostanzialmente invariate (77,8% nel 2010), mentre si abbassano quelle dei referenti delle associazioni (94,4% nel 2010). Questo comporta una diminuzione dell'indicatore (8,61 nel 2010).

**Valori riferiti ai dati organizzativi**

Domanda 3 Quest 3A FD somministrato ai partecipanti al corso Laboratorio regionale dall'Idea al Progetto 2011

	2011	2010
per niente	1 7,1%	5,6%
poco	2 14,3%	16,7%
abbastanza	4 28,6%	55,6%
discretamente	4 28,6%	16,7%
molto	3 21,4%	5,6%
non risposto	0 0,0%	

N. soggetti intervistati

14

Domanda 3 Quest 3B FD somministrato alle associazioni invianti i partecipanti al Laboratorio regionale dall'Idea al Progetto 2011

	2011	2010
per niente	3 21,4%	0,0%
poco	2 14,3%	5,6%
abbastanza	2 14,3%	55,6%
discretamente	4 28,6%	33,3%
molto	3 21,4%	5,6%
non risposto	0 0,0%	

N. soggetti intervistati

14

**10.1.3**

**Utilità e gradimento della formazione FAD**

L'indicatore intende informare sull'utilità e i benefici dell'attività di formazione e dei documenti somministrati attraverso il "Sistema FAD".

Fonti: Ofad - Questionario agli utenti della Fad.

Valore ammesso: 1 - 10

Calcolo: (risposte positive / n. soggetti intervistati) x 10

Il valore 1 comprende anche il caso di non determinazione dell'obiettivo ovvero di valori non rilevati.

**IND: 10**

Risposte positive	13
N. soggetti intervistati	13

**Commento:** l'indicatore prende in esame le risposte alla domanda "A distanza di qualche mese dal termine del corso ritieni che l'utilizzo della Fad sia stato utile al raggiungimento degli obiettivi del corso stesso?" somministrata attraverso un questionario telefonico (Ofad) ai partecipanti al corso Laboratorio regionale dall'Idea al Progetto 2011 IX^ edizione a 6 mesi dalla conclusione del corso. Su 13 soggetti intervistati, tutti confermano l'utilità della Formazione a Distanza per il raggiungimento degli obiettivi del corso. Rispetto ai risultati dell'anno precedente (72,2%) la percentuale aumenta portando un miglioramento dell'indice.

**Valori riferiti ai dati organizzativi**

Domanda 1 Ofad - Questionario agli utenti della Fad (partecipanti al Laboratorio regionale dall'Idea al Progetto 2011)

	2011	2010
A distanza di qualche mese dal termine del corso ritieni che l'utilizzo della Fad sia stato utile al raggiungimento degli obiettivi del corso stesso?	13 100,0%	72,2%
Si	13 100,0%	16,7%
No	0,0%	11,1%
Non so	0,0%	0,0%
Non risposto	0,0%	0,0%

N. soggetti intervistati

13

**10.1.4**

**Tenuta delle reti:**

L'indicatore intende la tenuta delle reti di organizzazioni che hanno presentato progetti (finanziati) a valere sui bandi di formazione.

Fonti: Ofreti - Questionario sulla tenuta delle reti.

Valore ammesso: 1 - 10

Calcolo: (soggetti che hanno mantenuto rapporti + (soggetti che hanno presentato progetti in partenariato \* 1,5)) / 2,5 x 10

Il calcolo viene ponderato attribuendo alla domanda n. 2 un valore di 1,5 poiché si considera più rilevante per la tenuta della rete che siano stati presentati altri progetti o svolte altre iniziative insieme.

Il valore 1 comprende anche il caso di non determinazione dell'obiettivo ovvero di valori non rilevati.

**IND: 6,71**

Soggetti che hanno mantenuto rapporti	87,1%
Soggetti che hanno presentato progetti in partenariato	53,8%

**Commento:** l'indicatore prende in esame le risposte alle domande "A distanza di vari mesi, i rapporti con questi enti sono stati mantenuti?" e "Terminato il progetto, con questi partner avete presentato altri progetti o svolto altre iniziative insieme?" somministrate attraverso un questionario telefonico (Qret) ai referenti dei corsi di formazione in affidamento secondo i seguenti criteri:

- non meno di 1/3 di progetti per settore e comunque non meno di 2 progetti in termini assoluti;
- non meno di 1/3 di progetti per Delegazione e comunque non meno di 2 progetti in termini assoluti;
- tutti i progetti regionali.

Sono stati quindi selezionati 40 progetti per un totale di domande che hanno riguardato 318 partner. Le associazioni sono state intervistate in relazione a ciascun partner del loro progetto, per cui il numero di risposte ottenute da ciascuna associazione dipende dal numero di partner.

Dai dati rilevati si evidenzia che le reti hanno un'ottima tenuta per quanto riguarda la tenuta dei rapporti a distanza di vari mesi (si mantiene l'87% di risposte positive per la domanda 1). Per quanto riguarda nuove progettazioni invece la percentuale di mantenimento della rete scende dal 76,1% del 2010 al 53,8% facendo diminuire l'indicatore (8,06 nel 2010).

**Domande 1 e 2 Qret - Questionario somministrato ai partecipanti ai corsi F.**

	2011	2010
A distanza di vari mesi, i rapporti con questi enti sono stati mantenuti?		
Si	290	87,3%
No	37	11,1%
Non so	6	1,8%
	333	0,0%
Risposte ottenute		
Terminato il progetto, con questi partner avete presentato altri progetti o svolto altre iniziative insieme?		
Si	179	53,8%
No	105	31,5%
Non so	49	14,7%
	333	0,3%
Risposte ottenute		

**10.1.5**

**Utilità dei servizi di documentazione**

L'indicatore intende sull'impatto prodotto dall'azione in termini di miglioramento dell'"atteggiamento culturale" e della corretta conservazione e adeguata valorizzazione degli archivi documentaristici.

Fonte: Qdoc - Questionario di valutazione sui servizi per migliorare la gestione della documentazione delle associazioni di volontariato.

Valore ammesso: 1 - 10

Calcolo: (risposte positive / n. soggetti intervistati) x 10

Il valore 1 comprende anche il caso di non determinazione dell'obiettivo ovvero di valori non rilevati.

**IND: 10**

Risposte positive 10  
N. soggetti intervistati 10

di materiale librario, supporto all'organizzazione dell'archivio corrente e di deposito, ordinamento dell'archivio storico, fornitura di software). Sono state intervistate le 10 associazioni che hanno usufruito del servizio di catalogazione e affini (consulenza, archivio storico, ecc.) nel 2011. I questionari prevedono risposte che vanno da "negativo" a "molto buono". Per "risposte positive" si considera la somma di coloro che hanno risposto "sufficiente", "buono" e "molto buono". Tutte le risposte degli intervistati sono state positive confermando l'eccellenza del servizio, anche se i giudizi "molto buono" risultano diminuiti rispetto al 2010 (come si vede nella tabella che segue). Va in ogni caso considerato che i soggetti che usufruiscono di questi servizi sono numericamente bassi (10 intervistati).

**Domanda 1 Qdoc - Questionario di valutazione sui servizi per migliorare la gestione della documentazione delle associazioni di volontariato**

	2011	2010
Ritene che il / i servizi di cui ha usufruito sia / siano stati utili?		
Negativo	0	0,0%
Scarso	0	0,0%
Sufficiente	0	0,0%
Buono	8	80,0%
Molto buono	2	20,0%
Non risposto		0,0%
	10	0,0%
N. soggetti intervistati		

**Commento:** l'indicatore prende in esame le risposte alla domanda "Ritene che il / i servizi di cui ha usufruito sia / siano stati utili?" somministrata attraverso un questionario telefonico (Qdoc) ai referenti delle associazioni che hanno usufruito dei servizi di documentazione (consulenza, catalogazione



## 11) AREA RICERCA

Gli indicatori di seguito riportati servono a fornire informazioni sulle attività svolte nell'ambito della macro-area "Ricerca".

Eventuali non conformità rilevate dai requisiti di legittimità richiedono un pronto intervento correttivo. Gli indicatori di risultato forniscono informazioni su quanto realizzato dal CSV nel periodo di riferimento in relazione a quanto previsto nel programma.

### LEGITTIMITÀ

#### 11.L.1

##### **Contenuto delle azioni dell'area: conformità a normativa, Statuto e Regolamento**

L'indicatore intende segnalare l'assenza di attività non conformi alla normativa, allo Statuto o al Regolamento. Fonti: Progetto di intervento 2011, Piano settori di attività 2011 e suoi aggiornamenti (stati di avanzamento), segnalazioni organo di controllo.

Valore ammesso: 0 - 1

Attribuzione del valore 1 in presenza del requisito, 0 in sua assenza

**IND: 1**

**Commento:** dall'esame della documentazione agli atti si conferma la conformità alla normativa, allo Statuto e al Regolamento. Alla programmazione di massima (Progetto d'intervento) segue la programmazione di dettaglio (Piano settori di attività) che viene aggiornato con il dettaglio delle attività realizzate (stato d'avanzamento) ogni quattro mesi. Non sono presenti segnalazioni da parte dell'Organo di controllo.

Il valore dell'indicatore pertanto è pari a 1.

#### 11.L.2

##### **Contenuto delle azioni dell'area: conformità alla programmazione approvata dal Comitato di**

##### **Gestione.**

L'indicatore intende segnalare la conformità delle attività e dei servizi effettivamente realizzati e rendicontati rispetto a quelli descritti e finanziati con il programma previsionale presentato.

Fonti: Progetto di intervento 2011, Piano settori di attività 2011 e suoi aggiornamenti (stati di avanzamento), segnalazioni organo di controllo.

Valore ammesso: 0 - 1

Attribuzione del valore 1 in presenza del requisito, ovvero di conformità delle azioni dell'area realizzate rispetto a quanto previsto nel programma.

**IND: 1**

**Commento:** dall'esame della documentazione agli atti, i servizi effettivamente realizzati e rendicontati sono conformi alla programmazione approvata dal Comitato di Gestione. Le variazioni vengono evidenziate nelle relazioni quadrimestrali presentate dal Cesvot al Comitato di Gestione che ne verifica la regolarità e conformità. Non sono presenti segnalazioni da parte dell'Organo di controllo né da parte del Comitato di Gestione.

Il valore dell'indicatore pertanto è pari a 1.

#### 11.L.3

##### **Assenza di non-conformità su accesso ed erogazione servizi**

L'indicatore intende segnalare l'assenza di attività non conformi in termini di accesso ed erogazione di servizi. Fonti: Progetto di intervento 2011, Piano settori di attività 2011 e suoi aggiornamenti (stati di avanzamento), segnalazioni organo di controllo.

Valore ammesso: 0 - 1; Attribuzione del valore 1 in presenza del requisito, 0 in sua assenza

**IND: 1**

**Commento:** Il Cesvot ha un proprio regolamento in cui si disciplina l'accesso ai servizi. Il Centro ha inoltre istituito un'apposita commissione (Commissione Verifica Utenti) con il compito di verificare la rispondenza ai requisiti stabiliti dalla Legge 266/91 delle associazioni non iscritte al Registro regionale del volontariato che richiedono di aderire al Cesvot. Lo scopo è quello di garantire l'erogazione dei servizi esclusivamente alle associazioni di volontariato. Non sono presenti in merito segnalazioni da parte dell'Organo di controllo.

Il valore dell'indicatore è pari a 1.

### RISULTATO

#### 11.R.1

##### **Raggiungimento degli obiettivi quantitativi**

L'indicatore fornisce informazioni sulla capacità di definire obiettivi di spesa realistici. Fonti: bilancio preventivo 2011, Piano settori di attività 2011.

Valore ammesso: 1 - 10

Calcolo: (Valore rilevato) / (Valore previsto nel programma) x 10

Il valore 1 comprende anche il caso di non determinazione dell'obiettivo ovvero di valori non rilevati

**IND: 10**

Valore rilevato  
Valore previsto

€ 250.000,00  
€ 250.000,00

**Commento:** l'indicatore mette a confronto quanto previsto nel bilancio preventivo 2011 per il settore "Ricerca" e quanto effettivamente impegnato per la realizzazione delle azioni indicate nel Piano settori di attività. Da precisare che i dati a consuntivo tengono conto sia di quanto effettivamente speso, sia di quanto solo impegnato ma che sarà speso successivamente, considerato che alcuni progetti e attività non sempre coincidono con la chiusura dell'anno solare.

Si fa presente che i dati non corrispondono a quanto riportato nel "Prospetto di sintesi rendicontazione attività Csv" alla precedente Area 6, in quanto tale prospetto deriva da una rielaborazione del bilancio consuntivo secondo il Sistema unificato di rendicontazione elaborato a livello nazionale. Questo nuovo sistema è stato introdotto al Cesvot dal 2012. I dati di questo indicatore fanno invece riferimento al sistema adottato nel 2011.

Il valore risulta invariato rispetto ai valori del 2010 e 2009 (10).

**11.R.2**

**Realizzazione delle attività**

L'indicatore fornisce informazioni sulla capacità di progettare eventi di ricerca realizzabili nelle modalità espresse nel programma

Fonti: Piano settori di attività 2010 e 2011 e aggiornamenti (stati di avanzamento)

Valore ammesso: 1 - 10

Calcolo: (attività realizzate / attività programmate) x 10

Il valore 1 comprende anche il caso di mancata rilevazione - 10: esecuzione delle attività e diffusione delle informazioni nelle modalità e nei tempi previsti dal programma.

**IND: 10**

Attività realizzate 9  
 Attività programmate 9

**Commento:** l'indicatore prende in esame le attività di ricerca realizzate nel corso del 2011 indipendentemente se derivanti dalla programmazione dell'anno o di quelle precedenti. Per attività realizzate si intendono sia quelle concluse che quelle in corso.

Come riportato nella tabella che segue, nel 2011 sono state realizzate 9 ricerche (solo 1 conclusa) afferenti al Piano settori di attività 2011 e 2010.

Azioni previste dal Piano Settori 2011	Stato di avanzamento al 31/12/11
Azione 1 - Soggettività del volontariato, soggettività dei volontari	In corso
Azione 2 - Welfare sussidiario, Terzo settore, volontariato: verso nuove forme organizzative?	In corso
Azione 3 - "L'importante non è vincere... ma partecipare": Rimane un ruolo di advocacy delle associazioni di volontariato in Toscana?	In corso
Azione 5 - La comunicazione sociale: linguaggi, strumenti e modalità comunicative per l'azione volontaria in Toscana	In corso
Azione 6 - Crisi economica e vulnerabilità sociale: quale protagonismo del volontariato?	In corso
Azione 7 - Volontariato e solidarietà internazionale: cooperazione decentrata e sussidiarietà orizzontale in Toscana	In corso
Azioni previste dal Piano Settori 2010	Stato di avanzamento al 31/12/11
<b>Azione 1 - Identità e bisogni del volontariato toscano. Aggiornamento 2010 - Anno europeo del volontariato</b>	<b>In corso</b>
Azione 2 - Seminario di studio interno per inquadrare ed approfondire le principali questioni legate all'attualità del volontariato	Conclusa
Azione 3 - Giovani: presente e futuro del volontariato e delle altre forme di partecipazione tra soggettività, disuguaglianze sociali e precarietà.	In corso

**12) AREA PROGETTI SPECIALI**

Gli indicatori di seguito riportati servono a fornire informazioni sulle attività svolte nell'ambito della macro-area "Progetti speciali".

Eventuali non conformità rilevate dai requisiti di legittimità richiedono un pronto intervento correttivo.

Gli indicatori di risultato forniscono informazioni su quanto realizzato dal CSV nel periodo di riferimento in relazione a quanto previsto nel programma.

**LEGITTIMITÀ**

**12.L.1**

**Contenuto delle azioni dell'area: conformità a normativa, Statuto e Regolamento**

L'indicatore intende segnalare l'assenza di attività non conformi alla normativa, allo Statuto o al Regolamento.

Fonti: Progetto di intervento 2011, Piano settori di attività 2011 e suoi aggiornamenti (stati di avanzamento), segnalazioni organo di controllo.

Valore ammesso: 0 - 1

Atribuzione del valore 1 in presenza del requisito, 0 in sua assenza.

**IND: 1**

**Commento:** dall'esame della documentazione agli atti si conferma la conformità alla normativa, allo Statuto e al Regolamento. Alla programmazione di massima (Progetto d'intervento) segue la programmazione di dettaglio (Piano settori di attività) che viene aggiornato con il dettaglio delle attività realizzate (stato d'avanzamento) ogni quattro mesi. Non sono presenti segnalazioni da parte dell'Organo di controllo.

Il valore dell'indicatore pertanto è pari a 1.

**12.L.2**

**Contenuto delle azioni dell'area: conformità alla programmazione approvata dal Comitato di Gestione.**

L'indicatore intende segnalare la conformità delle attività e dei servizi effettivamente realizzati e rendicontati rispetto a quelli descritti e finanziati con il programma previsionale presentato.

Fonti: Progetto di intervento 2011, Piano settori di attività 2011 e suoi aggiornamenti (stati di avanzamento), segnalazioni organo di controllo.

Valore ammesso: 0 - 1

Atribuzione del valore 1 in presenza del requisito, ovvero di conformità delle azioni dell'area realizzate rispetto a quanto previsto nel programma.

**IND: 1**

**Commento:** dall'esame della documentazione agli atti, i servizi effettivamente realizzati e rendicontati sono conformi alla programmazione approvata dal Comitato di Gestione. Le variazioni vengono evidenziate nelle relazioni trimestrali presentate dal Cesvot al Comitato di Gestione che ne verifica la regolarità e conformità. Non sono presenti segnalazioni da parte dell'Organo di controllo

né da parte del Comitato di Gestione.  
Il valore dell'indicatore pertanto è pari a 1.

**12.L.3**

**Assenza di non-conformità su accesso ed erogazione servizi**

L'indicatore intende segnalare l'assenza di attività non conformi in termini di accesso ed erogazione di servizi  
Fonti: Progetto di intervento 2011, Piano settori di attività 2011 e suoi aggiornamenti (stati di avanzamento), segnalazioni organo di controllo.

Valore ammesso: 0 - 1; Attribuzione del valore 1 in presenza del requisito, 0 in sua assenza

**IND: 1**

**Commento:** Il Cesvot ha un proprio regolamento in cui si disciplina l'accesso ai servizi. Il Centro ha inoltre istituito un'apposita commissione (Commissione Verifica Utenti) con il compito di verificare la rispondenza ai requisiti stabiliti dalla Legge 266/91 delle associazioni non iscritte al Registro regionale del volontariato che richiedono di aderire al Cesvot. Lo scopo è quello di garantire l'erogazione dei servizi esclusivamente alle associazioni di volontariato. Non sono presenti in merito segnalazioni da parte dell'Organo di controllo.  
Il valore dell'indicatore è pari a 1.

**RISULTATO**

**12.R.1**

**Fondo di garanzia**

L'indicatore fornisce informazioni circa la realizzazione della specifica attività oggetto di indagine.

Fonti: area intranet <http://intranet.cesvot.it>.

Calcolo: (n. di associazioni che hanno utilizzato il fondo / valore anno precedente) x 10

(valore crediti / anno valore precedente) x 10

Media dei due indicatori.

Valore ammesso: 1 - 10

**MEDIA IND: 9**

**IND: 8**

N° associazioni che hanno utilizzato il fondo 8  
Valore anno precedente 10

**IND: 10**

Valore crediti € 1.074.000,00  
Valore anno precedente € 1.090.000,00

**Commento:** il valore dell'indicatore è composta dalla media di due indicatori specifici. Il primo è ottenuto come rapporto tra il numero di associazioni che hanno utilizzato il fondo nel 2011 e il valore dell'anno precedente. Il secondo è il rapporto tra i crediti ottenuti nel 2011 grazie al fondo e i crediti dell'anno precedente.

Il dato è aumentato in modo importante rispetto al 2010 sia in termini numero di associazioni beneficiarie che di crediti assegnati.

**Fondo di garanzia**

N° associazioni che hanno utilizzato il fondo nel 2011 8

Valore anno precedente (2010) 10

Valore crediti 2011 € 3.152.950,00

valore crediti 2010 € 1.074.000,00

**12.R.2**

**Scuola e volontariato.**

L'indicatore fornisce informazioni circa la realizzazione della specifica attività oggetto di indagine.

Fonti: report annuale Scuola e volontariato.

Calcolo: (n. di associazioni coinvolte/ n. di associazioni coinvolte nell'anno precedente) x 10

(n. di scuole coinvolte/ n. di scuole coinvolte nell'anno precedente) x 10

Media dei due indicatori.

Valore ammesso: 7 - 10

**MEDIA IND: 10**

**IND: 10**

N. associazioni coinvolte 451  
N. associazioni coinvolte anno precedente 402

**IND: 10**

N. scuole coinvolte 112  
N. scuole coinvolte anno precedente 105

**Commento:** il valore dell'indicatore è composta dalla media di due indicatori specifici. Il primo è ottenuto come rapporto tra il numero di associazioni coinvolte nel progetto nel corso del 2011 e il valore dell'anno precedente. Il secondo è il rapporto tra il numero delle scuole coinvolte nel progetto nel corso del 2011 e il valore dell'anno precedente.

L'aumento del valore dell'indice finale deriva da un aumento sia delle scuole coinvolte, che del numero delle associazioni che partecipano al progetto.

**IMPATTO**

**12.1.1**

**Bilancio sociale**

L'indicatore intende informare circa il numero di Odv che giungono alla realizzazione del Bilancio sociale grazie al sostegno del Cesvot.

Fonti: area intranet <http://intranet.cesvot.it>.

Calcolo: (n. di associazioni che hanno pubblicato il bilancio sociale / n. associazioni che si sono iscritte al progetto) x 10

Valore ammesso: 1 – 10

**IND: 8,97**

- N. associazioni che hanno pubblicato il bilancio sociale 26
- N. associazioni che si sono iscritte al progetto 29

**Commento:** l'indicatore è ottenuto come rapporto tra il numero di associazioni che hanno concluso il percorso di consulenza e accompagnamento e sono giunte alla produzione del bilancio sociale e il numero iniziale di coloro che si erano iscritte al servizio.

Nel corso dell'anno 3 associazioni inizialmente iscritte si sono ritirate. A conclusione del percorso, quindi, 26 associazioni hanno realizzato il bilancio sociale.

**12.1.2**

**Scuola e volontariato**

L'indicatore fornisce informazioni circa:

- il gradimento degli utenti del progetto;
  - la modifica della percezione dei giovani rispetto ai temi della cittadinanza attiva;
  - la modifica della percezione delle associazioni di volontariato rispetto al mondo giovanile.
- Fonti: report annuale Scuola e volontariato, questionari somministrati a giovani e associazioni di volontariato.  
Calcolo: analisi statistica con il supporto del software SPSS dei dati ottenuto dalla compilazione dei questionari (valori riportati nella tabella che segue).
- Calcolo degli indici:
- Gradimento degli utenti rispetto al progetto: Media (gradimento giovani, gradimento associazioni)
  - Modifica della percezione dei giovani rispetto ai temi della cittadinanza attiva: Media (empowerment totale, capacità di porsi e perseguire obiettivi, interesse sociopolitico, frequentazione di Odv).
  - Modifica della percezione delle associazioni di volontariato rispetto al mondo giovanile: Media (opinioni negative sulla partecipazione dei giovani, disponibilità dell'associazione ad accogliere i giovani)

Media dei tre indicatori.

Valore ammesso: 1 – 10

**IND: 7,21**

Gradimento degli utenti rispetto al progetto

- Gradimento giovani 8,3
- Gradimento associazioni 8

**IND: 8,15**

Modifica della percezione dei giovani rispetto ai temi della cittadinanza attiva

**IND: 7,23**

- Empowerment totale 7,8
- Capacità di porsi e perseguire obiettivi 8,9
- Interesse sociopolitico 6,2
- Fiducia in se stessi e nel futuro 8,1
- Frequentazione di Odv 6

Modifica della percezione delle associazioni di volontariato rispetto al mondo giovanile **IND: 6,55**

- Opinioni negative sulla partecipazione dei giovani 4,6
- (un numero basso indica opinioni negative meno presenti)
- Disponibilità dell'associazione ad accogliere i giovani 8,5

**Commento:** Dal 2009 il Cesvot ha sperimentato una specifica azione valutativa sull'impatto del progetto "Scuola e Volontariato". La misurazione si è svolta coinvolgendo tutte le Delegazioni (il progetto prevede il coinvolgimento di 11 operatori locali, 1 operatore video maker e un coordinatore regionale) e somministrando 2 questionari costruiti ad hoc, uno per i volontari e l'altro per gli studenti nel periodo febbraio-maggio 2012. Per l'anno scolastico 2011-12 sono state 421 le associazioni aderenti al progetto, 108 le scuole coinvolte, 279 i docenti e 19.452 gli studenti raggiunti dalle varie attività.

I questionari somministrati sono stati 165 per gli studenti partecipanti al progetto, 165 per gli studenti non partecipanti (gruppo di controllo), 23 per i referenti delle associazioni coinvolte e 33 per i referenti di associazioni non coinvolte (gruppo di controllo). Il totale dei questionari somministrati è 388.

Rispetto al gradimento degli utenti per il progetto si rileva una complessiva soddisfazione che aumenta per i giovani rispetto all'anno scorso (a.s. 2010-2011 media 7,8; a.s. 2011-2012 media 8,2) mentre rimane elevato ma invariato per le associazioni coinvolte dal progetto (8 nel 2010/11 e 8 nel 2011/12) come chiaro segnale dell'apprezzamento delle attività del progetto e della modalità adottata da Cesvot e CNV di lavorare in forma partecipata e sinergica proponendo alle singole Odv attività di co-progettazione e interventi specifici e calibrati all'interno delle scuole. Dall'analisi qualitativa di alcune risposte si evince come i giovani intervistati vogliono essere coinvolti nella diffusione del volontariato, e rispetto ai temi trattati dal progetto si ha la percezione che siano giovani più informati di quanto normalmente si creda.

Prendendo in considerazione l'indicatore che informa sulla modifica delle percezioni dei giovani rispetto ai temi della cittadinanza attiva occorre osservare che l'idea teorica alla base del lavoro di indagine è quella secondo la quale, somministrando lo stesso questionario a giovani che hanno partecipato al progetto e a giovani che invece non vi hanno preso parte, le dimensioni relative ai temi della cittadinanza attiva (empowerment totale, capacità di porsi e perseguire obiettivi ed interesse sociopolitico) dovrebbero risultare differenti per i due gruppi e che tali diversità possano essere imputabili alla partecipazione al progetto. Rispetto alla modifica della percezione dei giovani sui temi della cittadinanza attiva, nell'indagine di quest'anno risulta statisticamente significativo la dimensione di "Capacità di porsi e perseguire obiettivi", che risulta maggiore in chi ha partecipato al progetto. Possiamo ipotizzare che abbia funzionato in particolare la vicinanza "pratica" con il volontariato, e la possibilità di misurarsi quindi con la definizione di obiettivi reali e perseguibili.

Dalla nostra indagine risulta inoltre una differenza statisticamente significativa fra i ragazzi che hanno partecipato a gruppi e associazioni: la partecipazione attiva nel volontariato è un fattore che migliora

Valori, Scelte e Volontariato

Indice	Destinatari	Valore partecipanti	Valore non partecipanti	Valore precedente partecipanti	Valore precedente non partecipanti
Gradimento degli utenti del progetto	Giovani e studenti partecipanti al progetto "Scuola e Volontariato"	8,3		7,8	
	Associazioni partecipanti al progetto "Scuola e Volontariato"	8		8	
	Confronto fra giovani e studenti partecipanti al progetto "Scuola e Volontariato"	7,8	7,7	8	7,4
Modifica della percezione dei giovani rispetto ai temi della cittadinanza attiva	Empowerment totale giovani e studenti non partecipanti al progetto	8,9	8,4	8,6	7,5
	Capacità di porsi e perseguire obiettivi	6,2	6	7,2	6
	Interesse sociopolitico				
	Frequenzazione di OO.VV. per giovani partecipanti e giovani non partecipanti	6	4	5,6	3,4
	Opinioni negative sulla partecipazione dei giovani	4,6	6,2	4,5	4,8
Modifica della percezione delle associazioni di volontariato rispetto al mondo giovanile	Confronto fra associazioni partecipanti al progetto "Scuola e Volontariato" e associazioni non partecipanti	8,5	7,1	9,3	8,1

la percezione dei giovani rispetto ai temi della cittadinanza attiva, aumenta l'empowerment e il senso di interesse verso il sociale, nonché la fiducia in se stessi e nel futuro.

Circa l'analisi delle opinioni sul progetto si potrebbe affermare che questo ha aperto orizzonti più estesi di comprensione della società e di speranza (visto anche il periodo attuale di crisi economica). Gli stessi giovani, come si è estrapolato dai commenti rilasciati a margine del questionario, percepiscono il volontariato come un mondo aperto, o che dovrebbe essere tale, e nel quale risiedono valori sociali e di solidarietà che possono essere di esempio anche al di fuori del volontariato in sé.

Da notare che rispetto al 2010/2011 sono aumentati i giovani coinvolti nel progetto che dichiarano di partecipare nel tempo libero ad associazioni (media di 6 punti nell'a.s. 2011-2012 per i ragazzi partecipanti al progetto, contro il 4 punti dei ragazzi non partecipanti; nel 2010-2011 lo stesso valore fra i partecipanti si assestava su un punteggio di 5,6/10), e possiamo ipotizzare che il progetto abbia avuto anche l'esito indiretto di avvicinare i giovani al mondo dell'attivismo volontario, nonostante questa non sia una finalità dichiarata di Scuola&Volontariato. Questo anche a seguito dell'implementazione, nella progettazione esecutiva 2011-2012, delle attività di stage, che il Cesvot ha sostenuto come profondamente formative e importanti per la relazione fra studenti e associazioni.

Gli indicatori che ci informano sulla modifica della percezione delle associazioni di volontariato rispetto al mondo giovanile confermano il trend degli anni passati: resta infatti importante la differenza fra associazioni partecipanti e non partecipanti dei punteggi riferiti alle opinioni sulla partecipazione dei giovani, elemento da noi interpretato come la strutturazione di idee più articolate e meno stereotipe rispetto al mondo giovanile di quanto non accada per i volontari delle associazioni non partecipanti. È statisticamente significativa la differenza fra associazioni coinvolte e associazioni non coinvolte: le prime hanno opinioni molto migliori sui giovani rispetto alle seconde (opinioni negative fra i partecipanti media 4,6; fra i non partecipanti, media 6,2), forse frutto dell'incontro e della conoscenza con le nuove generazioni. Le associazioni appaiono molto attente al mondo giovanile, dal quale si aspettano azione e partecipazione, probabilmente con forme e strumenti "classici" e conosciuti: questo espone i giovani alla critica delle OdV, che li vedono come troppo passivi, forse non riuscendo a comprendere appieno i loro linguaggi e le loro modalità di partecipare alla vita di comunità. Rispetto alla valutazione del progetto, tutti gli indici appaiono come molto positivi e statisticamente significativi (gradimento medio delle associazioni partecipanti: 8, invariato rispetto allo scorso anno). Le associazioni partecipanti ritengono infatti che il progetto sia coerente negli obiettivi e nelle attività, e che le azioni proposte siano rispondenti sia ai bisogni delle associazioni che a quelli dei giovani.

**12.1.3**

**Progetti di intervento sociale**

Gli indicatori che seguono mirano a determinare l'impatto che hanno avuto i progetti finanziati dal Cesvot nell'ambito del bando "Percorsi di innovazione" e conclusi da almeno 6 mesi. Le aree prese in considerazione sono le seguenti:

- Continuità dell'azione progettuale
- Integrazione con le politiche pubbliche
- Sviluppo della relazionalità sul territorio
- Riproduzione delle relazioni
- Comunicazione
- Rilevanza e grado di innovazione
- Il consolidamento progettuale
- Trasformazioni sui beneficiari
- L'ambito della comunicazione

Fonti: report sulla valutazione di impatto dei progetti "Percorsi di innovazione".

Calcolo: l'indagine è stata effettuata attraverso una parte autovalutativa (svolta cioè direttamente dai referenti progettuale delle associazioni) e una parte eterovalutativa (effettuata cioè ad un gruppo di valutatori esterni). I valori sono riportati nella tabella che segue.

Calcolo degli indici:

- Continuità dell'azione progettuale: numero attività progetto ancora attive dopo 6 mesi dalla conclusione (2 o più) x 10
- Integrazione con le politiche pubbliche: Media (Incremento della complementarietà delle attività previste dal progetto con le attività previste dalle politiche pubbliche, grado di integrazione del progetto nel contesto territoriale) x 10
- Sviluppo della relazionalità sul territorio: Media (Ampliamento delle reti di partnership previste dal progetto - da 1 in su, Ampliamento relazioni con gli enti locali sulle azioni previste dal progetto, Mantenimento della relazionalità nel tempo - avvio nuove progettualità/attività sui temi progettuale e numero di partner ancora presenti nella rete a distanza di 6 mesi dal progetto - da 1 in su) x 10
- Riproduzione delle relazioni: presenza di una relazione continua con i destinatari dopo la conclusione del progetto x 10
- Comunicazione: Media risposte positive esplicitazione ed efficacia x 10
- Rilevanza e grado di innovazione: Media risposte positive rilevanza e grado di innovazione x 10
- Il consolidamento progettuale: Grado di consolidamento - alto e medio x 10
- Trasformazioni sui beneficiari: Miglioramento della situazione individuale ed ambientale dei destinatari - alto e medio x 10
- L'ambito della comunicazione: Grado di conoscenza e penetrazione del progetto - alto e medio x 10
- Media degli indicatori.

Valore ammesso: 1 - 10

**Continuità dell'azione progettuale**

Numero attività progetto ancora attive dopo 6 mesi dalla conclusione

**MEDIA IND: 7,15**  
**IND: 6,59**

65,9%

**Integrazione con le politiche pubbliche**

Incremento della complementarietà delle attività previste dal progetto con le attività previste dalle politiche pubbliche 68,2 %  
Grado di integrazione del progetto nel contesto territoriale 57,5%

**IND: 6,29**

**Sviluppo della relazionalità sul territorio**

Ampliamento delle reti di partnership previste dal progetto 64,7%  
Ampliamento relazioni con gli enti locali sulle azioni previste dal progetto

**IND: 7,44**

69,3%

Avvio nuove progettualità/attività sui temi progettuale 67,0%  
Numero di partner ancora presenti nella rete a distanza di 6 mesi dal progetto 96,6%

**IND: 9,32**

**Riproduzione delle relazioni**  
Presenza di una relazione continua con i destinatari dopo la conclusione del progetto 93,2%

**IND: 6,97**

**Comunicazione**  
I risultati del progetto sono stati presentati in occasioni diverse da quelle previste? 79,5%  
I risultati del progetto sono stati oggetto di discussione e/o progettazione da parte di altre organizzazioni pubbliche o private? 59,8%

**IND: 3,30**

**Rilevanza e grado di innovazione**  
Esiste una progettualità sul tema svolta da altri soggetti associativi di volontariato all'interno del contesto territoriale? 25,0%  
Esiste una progettualità svolta da altri soggetti non associativi (es. Enti Pubblici, Privati, Cooperative) all'interno del tema? 40,9%

**IND: 6,67**

**Consolidamento progettuale**  
Grado di consolidamento 66,7%

**IND: 8,88**

**Trasformazione sui beneficiari**  
Miglioramento della situazione individuale ed ambientale dei destinatari 88,8%

**IND: 8,89**

**L'ambito della comunicazione**  
Grado di conoscenza e penetrazione del progetto 88,9%

**Commento:** i dati di seguito riportati riguardano la valutazione di impatto di 88 progetti finanziati con il bando "Percorsi di innovazione".

Il primo indicatore riguarda la continuità dell'azione progettuale. Alle associazioni è stato chiesto di esplicitare, a distanza di sei mesi dalla conclusione formale del progetto, quante attività previste fossero ancora attive. Solo nel 14,8 % dei casi non si aveva nessuna attività ancora in piedi, mentre per il 19,3% dei progetti era attiva almeno un'attività, per il 34,1% erano attive ancora 2 o 3 attività e per il 31,8% dei progetti oltre 4 delle attività erano ancora in piedi, denotando anche per questa annualità una buona capacità dei progetti sottoposti a valutazione di dare continuità alle proprie azioni.

L'area successiva riguarda il contesto territoriale che vede nascere e svilupparsi i progetti, per ricollegarlo in maniera forte alla capacità di generare impatti a cascata su un numero ampio di soggetti anche del sistema di governance.

Il primo indicatore è relativo alle attività di scambio/ relazione con gli altri soggetti del territorio rispetto alle attività progettuali: il 68,2% dei soggetti dichiara di inviare regolarmente del materiale informativo sui risultati progettuali ad altri enti sia pubblici che profit operanti sul territorio a fronte di un 31,8% di associazioni che dichiarano di non inviare alcun materiale sui progetti.

Il secondo indicatore invece descrive il grado più alto di integrazione possibile sul territorio rispetto

alla progettazione sociale: l'inserimento del progetto nei documenti ufficiali del territorio. La tipologia di indicatore prescelto dimostra come in questo caso, nella maggioranza dei casi i progetti siano arrivati ad un punto di integrazione tale da essere inseriti nella documentazione ufficiale (per il 57,5% dei casi) mentre per il 42,5% le azioni progettuali non fanno parte dei documenti di governo sociale del territorio.

L'area che segue è composta da indicatori che tendono a misurare l'impatto dei progetti sulle reti territoriali in termini di creazione, ampliamento e consolidamento delle reti di relazioni fra soggetti del territorio.

In particolare, il primo degli indicatori misura il numero dei partner aggiuntivi che ogni progetto è riuscito ad attirare in più grazie alla proposta progettuale rispetto a quelli previsti inizialmente. Nel 54,5% dei casi le associazioni dichiarano di aver ampliato la rete progettuale con almeno un partner in più, mentre nel 35,2% dei casi non c'è stato alcun partner aggiuntivo.

Il secondo indicatore dell'area richiede alle associazioni di indicare se sono stati sviluppati degli incontri inediti con gli enti pubblici sul tema progettuale, e il 69,3% delle associazioni ha risposto positivamente, così come il 67% delle associazioni ha risposto sì alla domanda relativa all'avvio di nuove attività sui temi progettuali.

L'ultimo indicatore serve a misurare il mantenimento della rete dei partner progettuali, che dimostra essere un elemento caratterizzante delle progettualità: le reti di partenariato persistono nella quasi totalità dei casi: da uno a tre partner nel 47,7% dei casi oltre 4 partner nel 48,9% dei casi. Si ritiene che questo indicatore possa essere di particolare importanza se confrontato con i dati derivanti dalle progettazioni iniziali, perché in grado di descrivere la ampiezza e il grado di stabilità delle reti relazionali del territorio.

Un'ulteriore riflessione rispetto all'impatto progettuale sul sistema di relazionalità è quella che scaturisce dalla dimensione della riproduzione di relazioni. Fra gli effetti ex post tipici della progettazione di natura sociale c'è infatti quello della produzione di beni strettamente relazionali, beni il cui valore viene misurato nella loro capacità, proprio attraverso le relazioni attivate, di creare reti di protezione e inclusione dei beneficiari. Come si esplicitano concretamente gli impatti sulla sfera della relazionalità?

Il primo degli indicatori mostra come per la quasi totalità dei progetti valutati (il 93,2%) l'associazione dichiara una prosecuzione della relazione con l'utente con diverse gradazioni rispetto alla qualità del rapporto: nel 14,6% dei casi i beneficiari sono diventati dei volontari. A seguire, nel 69,5% dei casi i beneficiari sono rimasti in rapporti d'amicizia con i volontari dell'associazione, mentre il 9,8% dei destinatari è tornato con lo stesso bisogno o con altri. Infine, nel 6,1% dei casi i beneficiari hanno indirizzato altre persone verso l'associazione e/o il progetto. Ad ogni risposta è stato attribuito un differente punteggio relativo secondo una logica di prossimità della relazione: il punteggio maggiore viene applicato laddove la relazionalità sfocia nel divenire un volontario e sviluppa ulteriore relazionalità attraverso l'entrata dal soggetto a far parte dell'associazione (capitale sociale *bridging*), a seguire il punteggio medio alto viene attribuito laddove il beneficiario prosegue il rapporto di fiducia con l'associazione, anche se in maniera non attiva, anche se viene a mancare la condizione di bisogno o di erogazione del servizio/attività progettuale. Un punteggio medio viene attribuito laddove il beneficiario si ripresenta alla stessa associazione per un problema/bisogno, in una relazione dove più della fiducia è rilevante quindi la necessità dell'utente, e infine il punteggio minimo viene attribuito a coloro che indirizzano verso l'associazione altre persone per problematiche simili, senza quindi una prosecuzione del rapporto personale.

La comunicazione riveste un'importanza strategica per le associazioni di volontariato in termini di visibilità e di capacità di costruire temi e suggerire riflessioni nelle comunità.

Fra gli impatti positivi generati dai progetti, vanno infatti annoverate le occasioni di presentazione non preventivate all'inizio che hanno avuto luogo proprio a partire dai risultati conseguiti. Il 79,5% delle associazioni dichiara di aver presentato i risultati progettuali in occasioni diverse da quelle preventivate nella fase di progettazione (tipicamente ad esempio il convegno finale/evento conclusivo del progetto). Il 59,8% delle associazioni dichiara che i risultati del progetto sono diventati motivo di discussione o progettazione condivisa da parte di altri soggetti pubblici o privati, sono inclusi quindi sia gli enti locali che le altre organizzazioni appartenenti al no-profit, mentre per il 40,2% non c'è stata da parte di altri soggetti una discussione sui temi progettuali.

Come suggerito dallo stesso bando, i progetti ammessi a finanziamento devono possedere caratteristiche di innovatività, e l'impatto va ad incidere maggiormente sui temi "scoperti" nei territori. Per questo gli ultimi due indicatori di autovalutazione seguono un filone ricorrente per le progettualità del volontariato: quello della sperimentazione e dell'innovazione sui territori. Sulla base dei risultati della valutazione compiuta negli anni precedenti e dei suggerimenti derivanti dalle associazioni, come illustrato nella presentazione della metodologia, questi 2 indicatori sono stati rivisti quest'anno nella loro formulazione. Mentre il primo indicatore mira a misurare la presenza sul territorio di altre progettualità simili per tematica a quella presentata, il secondo indicatore cerca di misurare la presenza di altre progettualità sul tema svolte da soggetti non associativi, come soggetti privati o istituzioni pubbliche.

Come le associazioni stesse dichiarano, nel 75% dei casi non esistono altre progettualità sul tema svolte da soggetti associativi nel contesto territoriale, il progetto ha perciò caratteristiche di rilevanza maggiore.

Per il secondo indicatore, il 59,1% delle associazioni conferma l'assenza sul territorio di progettualità simili svolte però da soggetti non appartenenti all'associazionismo e al volontariato.

Il grado di consolidamento di un progetto è legato ad aspetti come la prosecuzione delle azioni progettuali con il reperimento costante di risorse umane, la presenza forte di risorse volontarie, la sostenibilità nel lungo periodo delle attività. Nelle interviste condotte con i responsabili di progetto in linea generale sono state rilevate diverse tipologie di consolidamento, dipendenti in gran parte dalla struttura associativa stessa: associazioni maggiormente strutturate e già attive sui territori da tempo hanno anche un'esperienza maggiore nel reperire risorse aggiuntive per il mantenimento del progetto. Rispetto alle percentuali, notiamo come il 33,3% dei progetti mostri un grado basso di consolidamento, con la mancata prosecuzione delle attività nel tempo. Per il 26,7% dei progetti è stato rilevato un grado medio di consolidamento, dove le attività sono proseguite solo in parte o per un periodo limitato di tempo e con la perdita parziale, delle risorse umane o finanziarie impiegate, mentre il 40% dei progetti hanno dimostrato un grado alto di consolidamento, con la prosecuzione di tutte le attività e il mantenimento delle risorse finanziarie e umane sul lungo periodo.

L'area relativa agli effetti di trasformazione sui beneficiari evidenzia che:

- nel 44,4% dei casi gli intervistati percepiscono un miglioramento rilevante della propria condizione, attribuibile al progetto, in termini di sensazioni positive, cambiamenti ed emozioni;
- nel 44,4% dei casi vi è un miglioramento medio della situazione, con alcuni aspetti positivi indicati;

- nell' 11,1 % è stato riscontrato un grado basso di miglioramento percepito dai beneficiari. Gli effetti di trasformazione sui beneficiari vengono misurati nelle interviste rilevando come elementi chiave: il miglioramento della situazione individuale, attivazione di nuove conoscenze/relazioni, acquisizione di metodi o strumenti spendibili nella quotidianità, nuove competenze percezioni positive rispetto alla propria condizione e ai legami con gli altri.

Nella maggior parte dei casi, l'aspetto che viene sottolineato dai beneficiari è l'effetto positivo, quasi terapeutico generato dal clima associativo, che alimenta e potenzia gli effetti progettuali, e innumerevoli sono gli esempi rilevanti tratti dalle interviste.

Per quanto riguarda l'ultima area, l'attività di ricerca ha mirato a mettere in luce gli effetti rilevabili sul lungo periodo rispetto all'attività di comunicazione, focalizzandosi sulla capacità di rendere il progetto partecipato con il contesto territoriale (grado di conoscenza da parte dei partner e degli attori rilevanti nel contesto).

I destinatari della comunicazione (operatori, volontari dell'associazione e associazioni partner, soggetti istituzionali) hanno mostrato in genere un grado medio di partecipazione e conoscenza del progetto per il 57,8%, un grado alto di conoscenza per il 31,1% e un grado basso per l'11,1 %.

Laddove il grado di conoscenza era alto, gli obiettivi e le metodologie progettuali in genere sono stati compresi e condivisi a livello territoriale in maniera rilevante, e i risultati del progetto stesso diventano oggetto di divulgazione sul tema.



**Valutazione di impatto sociale**

**CONTINUITÀ DELL'AZIONE PROGETTUALE**

Descrizione	Percentuale	SI	NO
Continuità di alcune delle attività previste dal progetto dopo la sua conclusione formale	14,8%	SI	79,5%
Numero attività progetto ancora attive dopo 6 mesi dalla conclusione	19,3%	NO	20,5%
	34,1%	SI	59,8%
	31,8%	NO	40,2%

**INTEGRAZIONE CON LE POLITICHE PUBBLICHE E IL TERRITORIO DI RIFERIMENTO**

Descrizione	Percentuale	SI	NO
Incremento della complementarietà delle attività previste dal progetto con le attività previste dalle politiche pubbliche	68,2%	SI	25,0%
Grado di integrazione del progetto nel contesto territoriale	31,8%	NO	75,0%
	57,5%	SI	40,9%
	42,5%	NO	59,1%

**SVILUPPO RELAZIONALITÀ SUL TERRITORIO**

Descrizione	Percentuale	Alto	Medio	Basso
Ampliamento delle reti di partnership previste dal progetto	35,2%	Alto	40,0%	
Ampliamento relazioni con gli enti locali sulle azioni previste dal progetto	54,5%	Medio	26,7%	
	10,2%	Basso	33,3%	

Descrizione	Percentuale	Alto	Medio	Basso
Avvio nuovi incontri con gli enti pubblici sui temi progettuali	69,3%	Alto	44,4%	
Avvio nuove progettualità/attività sui temi progettuali	30,7%	Medio	44,4%	
	67,0%	Basso	11,1%	

Descrizione	Percentuale	Alto	Medio	Basso
Mantenimento della relazionalità nel tempo	3,4%	Alto	31,1%	
Numero di partner ancora presenti nella rete a distanza di 6 mesi dal progetto	47,7%	Medio	57,8%	
	48,9%	Basso	11,1%	

**RIPRODUZIONE DI RELAZIONI**

Descrizione	Percentuale	Alto	Medio	Basso
Presenza di una relazione continua con i destinatari dopo la conclusione del progetto	93,2%	Alto	31,1%	
Hanno mantenuto rapporti di amicizia con i volontari	6,8%	Medio	57,8%	
Sono tornati con lo stesso problema o con altri	14,6%	Basso	11,1%	
Hanno indirizzato all'associazione altre persone con problemi simili	69,5%			
	9,8%			
	6,1%			

**COMUNICAZIONE**

Descrizione	Percentuale	Alto	Medio	Basso
I risultati del progetto sono stati presentati in occasioni diverse da quelle previste?	79,5%	Alto	31,1%	
Explicitazione ed efficacia	20,5%	Medio	57,8%	
	59,8%	Basso	11,1%	
	40,2%			

**RILEVANZA E GRADO DI INNOVAZIONE**

Descrizione	Percentuale	Alto	Medio	Basso
Esiste una progettualità sul tema svolta da altri soggetti associativi di volontariato all'interno del contesto territoriale?	25,0%	Alto	31,1%	
Esiste una progettualità sul tema svolta da altri soggetti non associativi (es. Enti Pubblici, Privati, Cooperative) all'interno del contesto territoriale?	75,0%	Medio	57,8%	
	40,9%	Basso	11,1%	

**CONSOLIDAMENTO PROGETTUALE**

Descrizione	Percentuale	Alto	Medio	Basso
Explicitazione:	40,0%	Alto	31,1%	
• Azioni	26,7%	Medio	57,8%	
• Risorse umane	33,3%	Basso	11,1%	
• Risorse finanziarie				

**TRASFORMAZIONE SUI BENEFICIARI**

Descrizione	Percentuale	Alto	Medio	Basso
Miglioramento della situazione individuale ed ambientale dei destinatari	44,4%	Alto	31,1%	
	44,4%	Medio	57,8%	
	11,1%	Basso	11,1%	

**L'AMBITO DELLA COMUNICAZIONE**

Descrizione	Percentuale	Alto	Medio	Basso
Rilevanza della comunicazione sociale dei risultati del progetto nei beneficiari	31,1%	Alto	31,1%	
Grado di conoscenza e penetrazione del progetto	57,8%	Medio	57,8%	
	11,1%	Basso	11,1%	



**Cesvot**

Centro Servizi Volontariato Toscana

Via Ruffinelli, 10 - 50139 Firenze

tel. 055 239911 - fax 055 239912

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

**Co.Ge. Toscana**

Associazione Fondazioni Medie del Centro - Firenze

Via Belfiore, 1 - 50139 Firenze

tel. 055 239911 - fax 055 239912

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