

CSVM ALLO SPECCHIO

BILANCIO SOCIALE

ANNO DUEMILAOTTO

TERZA EDIZIONE
Giugno 2009

**A Giuseppe Boiani,
al suo impegno nel Volontariato,
alla sua presenza nel Centro Servizi**

Questo Bilancio Sociale viene realizzato nel 2009, anno di incertezze economiche preannunciate ma non definite che comunque impegnano tutti a mantenere alta la soglia di attenzione e di riguardo rispetto all'uso delle risorse.

Da qui la scelta di non produrlo in tipografia ma di diffonderlo attraverso canali e modalità meno dispendiose e di metterne a disposizione alcune copie per coloro che ne faranno richiesta.

L'impegno del Centro Servizi sarà quello di utilizzare tutti i contatti con le associazioni per promuovere la propria rendicontazione sociale.

1 – PREMESSA

1.1. INTRODUZIONE

E tre...

Questa è la terza volta che organizzazioni di volontariato, organi sociali, staff tecnico e gli altri soggetti che sono entrati in contatto con CSVM si cimentano nell'elaborazione di una testimonianza concreta e completa relativa all'anno 2008 del percorso comune verso il futuro dei nostri servizi.

Spesso ci chiediamo se il Bilancio sociale verrà letto e da chi.

Anche nella peggiore delle ipotesi, e cioè che rimanga un documento non conosciuto, ci riconfermiamo ogni volta che, comunque, il lavoro comune attivato per realizzarlo vale la pena di essere fatto. La gratificazione di essersi fermati tutti, per un attimo, a riflettere su quello che abbiamo prodotto, guardandosi indietro e vedendosi con un pò di distacco, è salutare per proseguire il cammino.

Una strada sempre più difficile quella che ci si presenta, a causa degli effetti ancora non definiti che la crisi economica generale produrrà anche sul volontariato, sulle sue risorse e di conseguenza sui Centri di Servizio. Ma pure un percorso ricco di novità, idee, spunti e tante associazioni che con i loro desideri rendono vivo il CSVM.

La volontà degli organi sociali e dello staff è di non rinunciare a questa opportunità, per nessun motivo.

Se le associazioni continueranno e interpretare il CSVM come una propria costola, nulla potrà impedire di farci proseguire insieme questo cammino.

IL PRESIDENTE

GIACOMO ZANNI

IL DIRETTORE

PAOLA ROSSI

1.2 NOTA METODOLOGICA

Ogni anno un passo avanti.

Non appena è stato pubblicato il Bilancio Sociale riferito al 2007, gli Organi Sociali e l'organizzazione tecnica del Centro hanno iniziato a interrogarsi su come rendere il processo di rendicontazione sociale sempre più efficace e trasparente.

Sono stati individuati due fattori sui quali si è ritenuto importante puntare l'attenzione:

- evidenziare le tappe di costruzione delle relazioni, i processi, le riflessioni come parte essenziale e qualificante del lavoro svolto dal CSVM in questi anni, parte che non riesce ad emergere pienamente dalla restituzione dei dati numerici
- rendere più efficaci e significative le modalità di rapporto con i portatori di interesse per la costruzione del Bilancio Sociale.

Lo staff ha scelto questa volta di impegnarsi direttamente anche nella redazione del documento. Ogni operatore ha cercato così di mettere in risalto quei fattori "impalpabili" del percorso compiuto che hanno portato agli esiti illustrati dai grafici o dalle tabelle.

Riguardo al coinvolgimento dei portatori di interesse, visti gli scarsi risultati dei precedenti tentativi, il gruppo tecnico ha valutato di selezionarne un campione di 40 soggetti che rispettassero i due criteri concordati (adesione o meno al CSVM; accesso o meno ai servizi durante il 2008) e che restituissero un quadro della tipologia dei soggetti e della loro distribuzione territoriale. Si è lavorato quindi organizzando incontri diretti cercando di far emergere le aspettative, le istanze e i giudizi nei confronti dell'operato del Centro.

I risultati di questi contatti sono stati senza dubbio produttivi e hanno aperto fronti di riflessione interni all'organizzazione, anche non direttamente finalizzati alla stesura del Bilancio Sociale.

La sensazione è di aver arricchito il processo di costruzione e di restituzione della rendicontazione sociale. Naturalmente la "certificazione" e il giudizio finale non possono che essere espressi dalle Organizzazioni di Volontariato e dagli altri portatori di interesse che decideranno di riconoscersi in questo documento.

PROCESSO DI COSTRUZIONE (FEBBRAIO/GIUGNO 2009)		
Mese	attività	Soggetti coinvolti
Febbraio	Raccolta dati e riflessioni relative l'attività 2008	Operatori CSVM
Marzo	Raccolta riflessioni del Consiglio Direttivo(identità e governance)	Consiglio Direttivo e operatori
Marzo	Contatti con gli stakeholder	Associazioni, istituzione e operatori
Marzo/aprile	Stesura della prima del Bilancio Sociale	Paola Rossi, Manuela Nosari e Massimiliano Artioli
Maggio/giugno	Stesura bozza definitiva, approvazione e pubblicazione	Paola Rossi, Manuela Nosari, Massimiliano Artioli e Lorenzo Tornaghi

2. IDENTITÀ

2.1 STORIA, MISSIONE E STRATEGIE

2.1.1 LA STORIA

1997 - 2006

Il **3 luglio 1997** si costituisce il Centro Servizi per il Volontariato Mantovano (CSVM) grazie all'iniziativa del Forum Provinciale del Terzo Settore che, allo scopo di partecipare al Bando indetto dal Comitato di Gestione (Co.ge.) della Lombardia per l'istituzione dei CSV previsti dalla Legge 266/1991¹, ha coordinato la collaborazione tra i 10 soci fondatori².

Il 6 ottobre viene approvata l'istanza di riconoscimento (delibera del Co.ge n. 2).

Nell'aprile 1998 viene inaugurata la prima sede operativa ufficiale, in Via Campi. L'attività del Centro prende avvio nello stesso anno. Primo Presidente del CSVM viene nominata la prof.ssa Laura Parise, rappresentante dell'associazione "Collegamento Provinciale del Volontariato Mantovano". In qualità di coordinatrice viene incaricata l'avv. Sara Zaniboni.

Nell'aprile 2001 sono rinnovate le cariche sociali e viene eletto Presidente del CSVM il sig. Giuseppe Boiani, rappresentante dell'AUSER. Il Centro struttura la sua attività di consulenza avvalendosi quasi esclusivamente della collaborazione di consulenti esterni. Inizia il progetto "Scuola e Volontariato" con l'obiettivo di: promuovere il volontariato e la cultura della solidarietà nelle scuole.

Nel 2003 Viene organizzata l'iniziativa "Camper Tour" costituita da una serie di incontri tra gli operatori del CSVM e le Organizzazioni in diversi luoghi del territorio provinciale allo scopo di far conoscere e avvicinare il Centro alle realtà del Volontariato mantovano.

Nell'aprile del 2004 viene eletto Presidente del CSVM il sig. Giacomo Zanni, rappresentante AUSER.

Il nuovo Consiglio Direttivo decide di procedere alla definizione e all'asestamento dell'organizzazione interna valutando questa la priorità assoluta per garantire continuità e valore riconosciuto all'attività del Centro Servizi. Stabilisce inoltre di inserire una figura stabile di direttore, adeguando Statuto e Regolamento a tale innovazione.

Nel gennaio 2005 viene assunta, in qualità di Direttore del CSVM, la dott.sa Paola Rossi.

Vengono sottoscritti accordi con la Provincia di Mantova, per l'estensione tra l'altro dei servizi del Centro alle diverse tipologie associative del Terzo Settore, e con l'Ufficio Scolastico di Mantova (C.S.A.), per la collaborazione relativa all'attività di "Scuola e Volontariato": in questo modo il progetto avviato nel 2001 diventa servizio stabile del Centro.

Nel corso del 2006 vengono sottoscritti accordi di collaborazione con le reti e i coordinamenti del volontariato Mantovano a partire dai soggetti soci del CSVM (Avis provinciale; Auser provinciale; Aido provinciale; Collegamento provinciale del Volontariato, ARCI provinciale e ACLI provinciale, Consorzio Il Sol.co.), e protocolli operativi con alcuni comuni della provincia, compreso il Comune di Mantova, con l'obiettivo di promuovere e di sostenere la realizzazione di reti locali delle associazioni e percorsi strutturati per supportare l'attività delle associazioni e la crescita del volontariato nei territori.

Nel mese di giugno inizia la collaborazione con la concessionaria pubblicitaria A. Manzoni & C. e con il maggior quotidiano locale "Gazzetta di Mantova" per il progetto di promozione e comunicazione "Volontariato da conoscere" che prevede una pagina redazionale mensile e spazi promo - pubblicitari sui temi del volontariato, predisposti nei contenuti dal CSVM e sostenuti economicamente da sponsor privati.

¹ L'art 15 della Legge sancisce la possibilità di istituire i Centri di Servizio e individua i relativi scopi nel sostegno e nella qualificazione del Volontariato. Lo stesso articolo prevede la possibilità di costituzione di fondi speciali, formati da accantonamenti annuali delle Fondazioni Bancarie, da destinare al funzionamento dei Centri di Servizio per il Volontariato

² A.R.C.I. Nuova Associazione; A.C.L.I.; Associazione Volontariato A.C.L.I. lombarda; Associazione Don Paolo Bazzotti; Associazione San Martino; Associazione Spazi Aperti; Auser Volontariato Provinciale; Centro Sociale Casteldariese; Collegamento Provinciale del Volontariato Mantovano; Consorzio Cooperative Sol.co.

A ottobre il Comune di Mantova delibera la sottoscrizione dell'accordo con il CSVM per la fornitura di servizi a tutte le realtà associative del territorio comunale. Sempre nel mese di Ottobre il CSVM pubblica il suo primo Bilancio Sociale.

2007

Il rinnovo delle cariche sociali vede rieletto Presidente del CSVM il sig. Giacomo Zanni. Prosegue l'opera di rafforzamento della struttura operativa del Centro. La quinta edizione della Festa Provinciale del Volontariato Mantovano vive la sua edizione più partecipata: oltre 170 le associazioni aderenti. Si sviluppano inoltre iniziative parallele in vari territori della provincia per le quali le associazioni richiedono il supporto e l'affiancamento del Centro. Tutte le tipologie di attività del CSVM si rafforzano e si registra un incremento sia degli accessi ai servizi che di richieste di adesione. Nel mese di ottobre il CSVM festeggia il proprio decennale con un'Assemblea pubblica animata dalle testimonianze delle associazioni e pubblicando il primo numero della rivista tematica di riflessione "Annuari del CSVM".

2008

Si va definendo il consolidamento del Centro. Non si realizza invece per impedimenti formali il progetto di cambiamento della sede. L'obiettivo di favorire le reti tra le associazioni viene perseguito con decisione sia sul territorio della provincia (ambiti del Destra Secchia, di Suzzara, di Asola e di Castiglione delle Stiviere/Guidizzolo) sia nel comune di Mantova (progetto di Sportello di promozione sociale).

Il CSVM partecipa alla sperimentazione delle linee guida per la valutazione della performance promosse dalla rete nazionale dei Centri di Servizio (CSVnet) che, insieme alla seconda edizione del Bilancio Sociale, cercano di rendere più completo ed efficace il processo di rendicontazione sociale del Centro. Avviandosi a termine il progetto 2007/2008 nei mesi di settembre e ottobre viene predisposto il progetto di attività 2009/2010, caratterizzato da un rafforzamento delle attività di progettazione, costruzione di relazioni e reti nei territori e supporto alle piccole associazioni, attraverso un percorso partecipato con le associazioni, gli organi sociali del Centro e lo staff tecnico,

2.1.2. IL MONDO DEL VOLONTARIATO LOCALE³

ANNO	NUMERO ORGANIZZAZIONI DI VOLONTARIATO ⁴	ISCRITTE AI REGISTRI ⁵	ASSOCIAZIONI COSTITUITE CON L'ACCOMPAGNAMENTO DEL CSVM
2005	567	330	2 ⁶
2006	569	341	12
2007	592	332 + 30 iscritte al Registro del Volontariato di Protezione Civile	11
2008	619	360 + 31 iscritte al Registro del Volontariato di Protezione Civile	11

Prosegue nel 2008 la tendenza che vede la percentuale di associazioni affiliate a circuiti provinciali o nazionali diminuire. Il 42% del totale delle Organizzazioni di Volontariato della provincia è espressione

³ Analisi del volontariato locale (fonti: censimento CSVM 2003, censimento CSVM 2004, aggiornamento CSVM 2007, Registro Provinciale del Volontariato, Banca Dati CSVSYTEM).

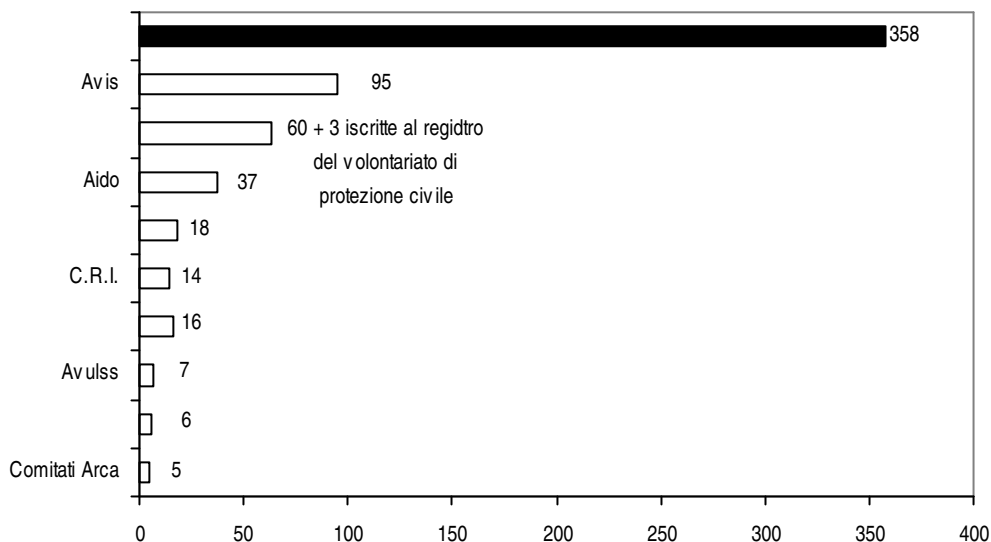
⁴ Associazioni iscritte ai Registri del volontariato e non iscritte presenti nella Banca Dati CSVM

⁵ dati BURL al 31.12 dell'anno di riferimento. Il Registro del Volontariato di protezione civile nasce dalla scorporazione della sezione E) del Registro Regionale Generale del Volontariato a seguito della promulgazione della legge regionale n. 16 del 2004. A seguito della necessaria riorganizzazione dei due Registri, i dati risultano attendibili a partire dal 2007.

⁶ Il dato viene rilevato da settembre a dicembre 2005 per mancanza nel periodo precedente di un operatore assegnato.

di realtà del Volontariato di livello provinciale e/o nazionale.

I CIRCUITI MANTOVANI DEL VOLONTARIATO



LA RIPARTIZIONE TERRITORIALE DELLE ORGANIZZAZIONI DI VOLONTARIATO SECONDO GLI AMBITI DEI PIANI DI ZONA (situazione al 31/12/2008)

DISTRETTO	N. COMPLESSIVO O.D.V. RILEVATE NEL DISTRETTO	PERCENTUALE SUL TOTALE DELLE O.D.V. DELLA PROVINCIA	VARIAZIONE RISPETTO ALL'ANNO PRECEDENTE	ASSOCIAZIONI COSTITUITE COL SUPPORTO DEL CSVM
ASOLA	69	11,1%	+ 2	1
DESTRA SECCHIA	79	12,8%	+ 2	2
GUIDIZZOLO	76	12,3%	+ 3	3
MANTOVA	281	45,4%	+ 17	4
SUZZARA	55	8,9%	0	0
VIADANA	59	9,5%	+3	1
TOTALE PROVINCIA	619⁷	100%	+ 27	11

⁷ Di cui 31 iscritte al Registro del volontariato di protezione civile di cui 2 con sede ad Asola; 4 con sede nel distretto Destra Secchi; 4 con sede nel distretto di Guidizzolo; 12 con sede nel distretto di Mantova; 5 con sede nel distretto di Suzzara; 4 con sede nel distretto di Viadana.

DISTRETTO	N. COMPLESSIVO O.D.V. ISCRITTE AI REGISTRI RILEVATE NEL DISTRETTO	N. COMPLESSIVO ASSOCIAZIONI DI PROTEZIONE CIVILE ISCRITTE NELL'APPOSITO REGISTRO	VARIAZIONE RISPETTO ALL'ANNO PRECEDENTE	ASSOCIAZIONI ISCRITTE COL SUPPORTO DEL CSVM
ASOLA	41	2	0	0
DESTRA SECCHIA	55	4	+2	+2
GUIDIZZOLO	45	4	+3	+3
MANTOVA	164	12	+2	+2
SUZZARA	39	5	+1	+1
VIADANA	47	4	+1	+1
TOTALE PROVINCIA	391	31	+9	+9

il Distretto di Mantova, data anche la sua estensione, presenta il maggior numero di associazioni. Gli altri Distretti presentano un numero di associazioni più o meno omogeneo.

Per quanto riguarda le Organizzazioni di Volontariato iscritte al Registro Regionale si conferma la tendenza che vede il numero dei soci aumentare. Nel 2008 anche il numero dei volontari operativi è aumentato (+3,6% rispetto al 2007)

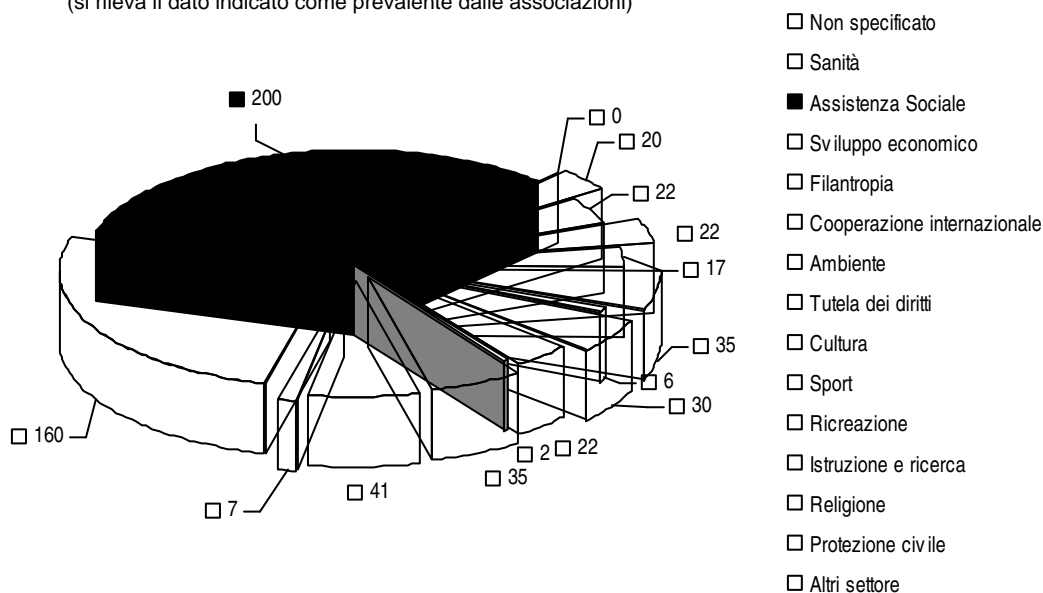
Aumenta del 7% anche il numero relativo al personale stipendiato.

LE RISORSE UMANE IMPEGNATE NELLE O.D.V. MANTOVANE ISCRITTE AL REGISTRO

	2008	2007
Aderenti alle O.d.V.	55.936	54.836
Volontari operativi	12.759	12.314
Personale stipendiato	479	448

I SETTORI D'INTERVENTO DELLE O.D.V. MANTOVANE ISCRITTE AL REGISTRO DEL VOLONTARIATO AL 31/12/2008

(si rileva il dato indicato come prevalente dalle associazioni)



2.1.3 LA MISSIONE

Il Centro Servizi Volontariato di Mantova (CSVM) è un'associazione di associazioni che nasce ed esiste per promuovere e realizzare iniziative, attività, strumenti atti a favorire lo sviluppo della cultura solidale nell'ambito della comunità mantovana.

Il CSVM utilizza le risorse economiche ad esso assegnate dalla Legge 266/1991, per fornire servizi innovativi e qualificati al volontariato con l'obiettivo di accompagnare e promuovere la sua evoluzione.

Le associazioni di volontariato sono al tempo stesso soggetti di governo e utenti del Centro Servizi.

Il CSVM:

- offre servizi gratuiti di consulenza e accompagnamento alle Organizzazioni di Volontariato e, sulla base di accordi sottoscritti con gli Enti Pubblici locali, anche agli altri soggetti associativi del Terzo Settore
- propone, costruisce, collabora alla progettazione e alla realizzazione di percorsi formativi favorendo l'innovazione delle forme e degli strumenti
- comunica e diffonde informazioni specifiche inerenti il mondo del volontariato, promuovendo la crescita culturale su temi e valori della solidarietà
- contribuisce alla crescita educativa in senso solidale delle giovani generazioni incrementando occasioni di contatto strutturate tra giovani e volontariato
- opera per rafforzare conoscenza e collaborazioni nel mondo del volontariato, favorendo relazioni e alleanze tra questo e gli altri soggetti operanti per il benessere sociale della comunità
- accompagna e supporta la costruzione di un sistema di rappresentanza del volontariato

2.1.4 LE STRATEGIE

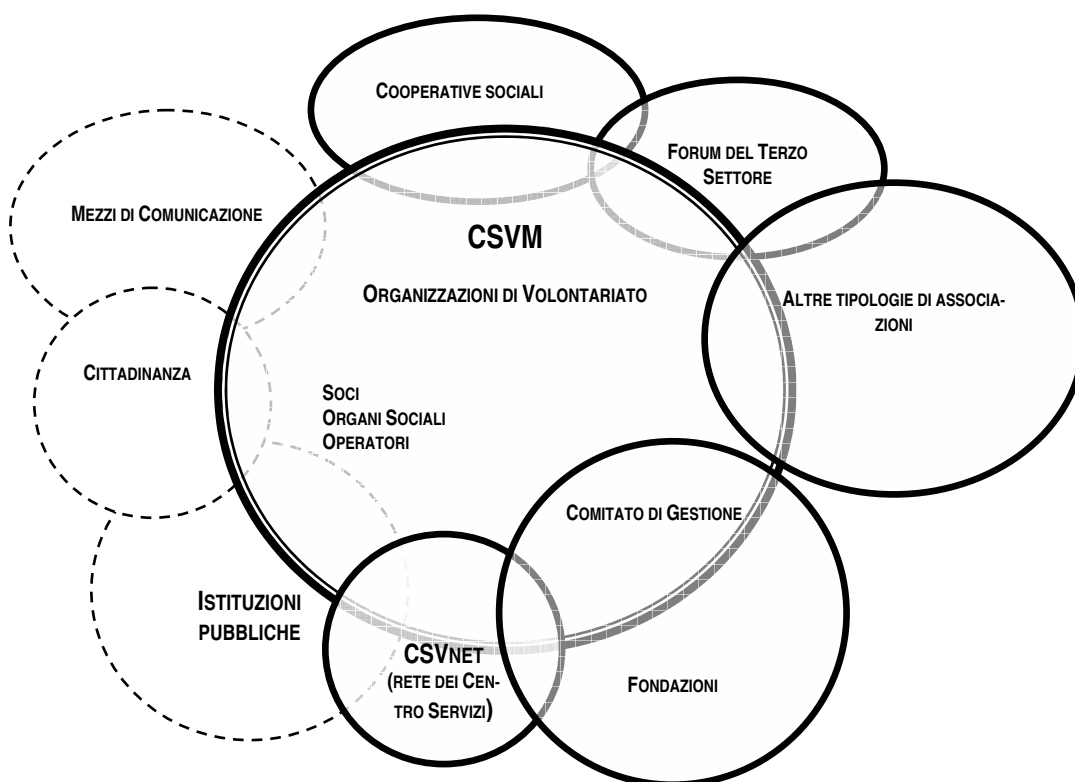
Obiettivi strategici del progetto operativo biennale 2007/2008 derivanti dall'esperienza, dalle attività degli anni precedenti e dalle scelte delle associazioni:

- ❖ **assessment organizzativo del CSVM** sviluppare un gruppo di lavoro stabile che sappia valutare i bisogni delle associazioni per predisporre strumenti e risposte adeguate
- ❖ **accordi di collaborazione con le O.d.V. provinciali** attivare, attraverso la sottoscrizione di accordi specifici, la partecipazione diretta delle O.d.V. di livello provinciale alle scelte progettuali e operative del Centro, creando punti di incontro tra i loro piani d'azione e quelli del CSVM
- ❖ **sviluppo delle reti tematiche e attività di promozione e supporto alla costruzione delle consulte** creare tra le associazioni relazioni e sinergie che permettano la conoscenza reciproca, aprano nuove prospettive, nuove azioni e una maggior partecipazione alla progettazione delle politiche sociali nei diversi Ambiti Distrettuali.
- ❖ **tutoraggio delle piccole associazioni** attivare percorsi di vicinanza tra CSVM e piccole associazioni mirati a far crescere e qualificare le associazioni stesse, cercando di trasferire le competenze necessarie a renderle autonome nella risoluzione dei problemi che potrebbero incontrare.

2.2. I PORTATORI D'INTERESSE

“Portatore di interesse” è la traduzione del termine inglese **stakeholder**, con cui si indicano quei soggetti, individuali o collettivi (e quindi singoli cittadini, gruppi informali ed organizzazioni): **“LE CUI AZIONI POSSONO PREVEDIBILMENTE INFLUENZARE LA CAPACITÀ DELL’ORGANIZZAZIONE DI METTERE IN ATTO LE SUE STRATEGIE E CONSEGUIRE I SUOI OBIETTIVI”⁸**”.

La tela delle relazioni genera aspettative e vicinanze che si modulano in modo differente a seconda dell’attività, dell’occasione e del progetto



Le precedenti edizioni del Bilancio Sociale, la necessità di avere maggiori spunti di riflessione dai portatori di interesse del CSVM e il grande numero di associazioni presenti nel territorio, che rende oggettivamente difficile rilevarne tutte le istanze, hanno suggerito un diverso approccio con i portatori di interesse per attivare il loro coinvolgimento. Si è così condivisa la formula di selezionare un campione di portatori di interesse sulla base di elementi distintivi predefiniti⁹, da intervistare utilizzando uno schema uniforme. I rimandi così ottenuti sono stati analizzati dallo staff e sono riportati nella tabella che segue.

In totale sono state intervistate 9 associazioni socie del Centro (7 O.d.V. iscritte e 2 O.d.V. non iscritte al Registro Regionale Generale del Volontariato), 11 associazioni non socie (4 O.d.V. iscritte al Regi-

⁸ Ripreso dal “Glossario” delle Sustainability Reporting Guidelines, ottobre 2006.

⁹ I criteri sono stati, per quanto riguarda le associazioni, essenzialmente due: l’adesione o meno al Centro e l’aver usufruito o meno, durante il 2008, dei servizi del Centro. Ad alcuni operatori del Centro, particolarmente impegnati nel contatto diretto con le associazioni, è stato chiesto di intervistare 8 associazioni

stro e 7 O.d.V. non iscritte), 2 gruppi informali, 3 istituti scolastici, 3 enti pubblici locali, 3 volontari e 6 formatori.

30 tra i soggetti contattati hanno usufruito dei servizi del Centro mentre 7 non hanno avuto contatti con il CSVM

18 soggetti hanno giudicato complessivamente “buona” l’attività del Centro durante il 2008, 15 soggetti hanno espresso un giudizio “molto buono”, 2 portatori di interesse hanno giudicato come sufficiente l’attività del Centro e 2 non hanno espresso nessun giudizio.

20 soggetti hanno giudicato “buona” la presenza del Centro nei diversi ambiti territoriali di appartenenza, 2 soggetti hanno giudicato come “molto buona”, 3 portatori di interesse hanno giudicato sufficiente questo elemento, 2 hanno giudicato insufficiente la presenza sui territori, 10 portatori di interesse non hanno espresso nessun giudizio in merito.

Denominazione Stakeholder	aspettative nel 2008	aspettative non soddisfatte	cambiamenti nelle modalità operative	aspettative soddisfatte
Maria Bianchi di Mantova	ricevere supervisione per la compilazione della modulistica regionale - ricevere consulenza e aiuto pratico e supporto economico per la predisposizione di materiale informatico relativo alla realizzazione di un corso per cittadini e nuovi volontari	-	aumento di efficienza e di competenza	assistenza e supervisione per la compilazione della modulistica - consulenza e assistenza x gli aspetti grafici per depliant - stampa del depliant e fotocopie di materiale didattico - compenso dei docenti - le aspettative sono state soddisfatte al 100%
Cuore Amico (Mantova)	ottenere un affiancamento per la progettazione dell'associazione	-	personale dedicato e attento alle nostre esigenze	Hanno usufruito di un affiancamento nella progettazione e collaborazione attiva
Associazione San Biagio (Castelbelforte)	le aspettative erano inferiori rispetto a quello che hanno ricevuto	non ci sono state azioni non soddisfatte. L'associazione sottolinea che il CSVM al bisogno è sempre stato presente.	no	attraverso dei corsi per capire quali procedure adottare e dei corsi dove rifletteva sul senso della sua mission e del “fare volontariato”
AIPA (Mantova)	sostegno come consulenza - Festa del Volontariato - supporto logistico	Hanno notato la scarsa presenza delle associazioni alle riunioni (forse x l'orario meglio la sera - forse in altre dislocazioni) - più coinvolgimento nella governance (poco spazio lasciato alla discussione da parte delle associazioni) perchè parecchie associazioni considerano il CSVM un supermarket dei servizi e ne pretendono la resa senza partecipare al governo del Centro	si è notato un generale miglioramento (nel settore comunicazione, nel settore consulenza; molto positivo l'impatto con Manuela Gorni). Maggiore sforzo per venire incontro alle esigenze delle associazioni.	Si dichiarano pienamente soddisfatti

Denominazione Stakeholder	aspettative nel 2008	aspettative non soddisfatte	cambiamenti nelle modalità operative	aspettative soddisfatte
Famiglie Insieme ONLUS (Revere)	trovare risposte alle loro domande	nulle	nessun cambiamento (limitatamente ai contatti telefonici)	attraverso contatti telefonici su tematiche riguardanti l'area gestionale (mantenimento iscrizione al registro) soddisfazione totale rispetto alle richieste
Associazione territoriale di coordinamento dei volontari ed handicappati (Suzzara)	ricevere consulenze su temi specifici informazioni specifiche, stimoli e coinvolgimenti ad iniziative, convegni, prodotti per entrare in un circuito più allargato	sono mancati stimoli e incentivi per trarre motivazioni allo sviluppo dell'associazione	no	attività di consulenze individuali, incontri tematici presentazioni di bandi e progetti, inviti diretti in iniziative del territorio
Associazione Alba (Mantova)	il gruppo era in fase di formazione: sapevano x contatti avvenuti nel 2006 dell'esistenza del CSVM. L'aspettativa era di sostegno nel percorso di formalizzazione dell'associazione. Il CSVM non è visto come semplice erogatore di servizi ma come un Centro che partecipa e accompagna nei percorsi	qualche problema nel contattare e nel comunicare col Centro	-	Le aspettative sono state attese. Il Centro, dopo un primo contatto ha aiutato a focalizzare la mission associativa e, attualmente, il gruppo si sente più coeso e determinato. Il Centro ha aiutato a chiarire i problemi connessi alla costituzione di una nuova associazione e ad inquadrarli. Apprezzano il tipo di accoglienza ricevuto; avvertono un servizio passionale e sperano che continui con contatti verso altre associazioni; hanno avuto, in genere, buoni giudizi su di noi
Trasporto Protetto Mantova (Mantova)	Non hanno particolari aspettative perché il grosso lavoro di accompagnamento (sia per la regolarizzazione che per la logistica) è avvenuto all'atto della costituzione (quasi 10 anni fa) - Informazioni sul 5 x mille	-	è apparso evidente il consolidamento dell'equipe di lavoro del CSVM - è chiara la dimensione gruppale dell'equipe e l'aumento della qualità e delle competenze nei servizi. Come criticità notano il pericolo che le associazioni ci guardino non come strumento di crescita ma come strumento di delega dei problemi - il CSVM deve stare attento a questo punto nella resa dei servizi	le mini aspettative sono state soddisfatte specie nel settore comunicazione e consulenza
Provincia di Mantova	le stesse rispetto al 2007 - applicazione dell'accordo di collaborazione e confronto per le materie di tipo consulenziale (in particolar modo per la tenuta del Registro del Volontariato)	tempi un po' rallentati rispetto al 2007 nella resa delle risposte	nessun cambiamento	Risposta efficace ai quesiti avanzati

Denominazione Stakeholder	aspettative nel 2008	aspettative non soddisfatte	cambiamenti nelle modalità operative	aspettative soddisfatte
Comitato Montinari (Poggio Rusco)	Aiuto e sostegno sia pratico che morale	nulle	-	soddisfatte pienamente attraverso colloqui e informazioni
Protezione Civile Delta (Borgofranco sul Po)	Azioni di supporto e formazione	riguardo ai corsi, sono migliorabili (metodologia formativa, verrà riportata la propria esperienza)	Miglioramento rispetto ai corsi - il CSV M ha adeguato il suo approccio	corsi di formazione molto interessanti
El Amami (Ostiglia)	-	nulle	-	corso sulla gestione delle Associazioni - buona soddisfazione
Croce Bianca ONLUS (Quistello)	non avevano aspettative, collaborano con ANFASS che soddisfa ogni loro bisogno. Non sentono la necessità di avvalersi di altri servizi del Centro Servizi	-	le azioni del CSV M non rientrano al loro campo visivo	le comunicazioni sul 5 x mille
Associazione La Sorgente (Asola)	La presenza del CSV M sul territorio e il supporto alla nostra associazione	nessuna insoddisfazione	maggiore presenza del CSV M sul territorio	Difficoltà a raggiungere la sede sociale: una presenza del CSV M sarebbe molto positiva
Associazione Arché (Castel Goffredo)	È aumentato il rapporto con diversi soggetti del CSV M (progetti - formazione - comunicazione). Di conseguenza si aspettavano una maggiore sinergia con il CSV M	servirebbe maggior lavoro sul distretto; maggior numero di incontri e di presenze Vanno migliorati alcuni passaggi nella dinamica richiesta-risposta (anche a livello di tempistica).	Maggior disponibilità a lavorare sul territorio agganciando le associazioni più periferiche.	valido il lavoro sul distretto - tutto di guadagnato per le realtà piccole
Coordinamento dei Volontariati di Asola	Dal punto di vista del rapporto CSV M-Coordinamento le difficoltà hanno riguardato l'attività di "segreteria": inviti, numeri, convenzioni (si aspettavano dal CSV M un apporto in questi aspetti di debolezza. D'altra parte, sottolineano, è mancata anche una decisione definitiva da parte del Coordinamento)	Servirebbe maggior apporto alla segreteria del Coordinamento: 1 operatore dedicato avrebbe meglio concretizzato questo aspetto	professionalità e disponibilità ancora poco usata da tutte le OdV del distretto	effettivamente il personale del CSV M che si è messo in relazione col Coordinamento ha mostrato professionalità e disponibilità: ciò traspare da tutte le associazioni

Denominazione Stakeholder	aspettative nel 2008	aspettative non soddisfatte	cambiamenti nelle modalità operative	aspettative soddisfatte
Gap Virgilio (Virgilio)	consulenza specialistica e supporto operativo per affrontare in modo corretto le eventuali problematiche normative e gestionali della Associazione	-	hanno notato una più marcata disponibilità di accesso ai servizi	Alcuni incontri con esperti a cui hanno fatto seguito contatti telefonici ed a mezzo posta elettronica hanno pienamente soddisfatto le loro esigenze
Associazione Abramo ONLUS (Mantova)	Non avevano particolari aspettative. Negli anni precedenti hanno avuto contatti con il CSVM. Ci sono stati incontri per il Progetto Concertando sul tavolo minori. Concertando è stato per loro avvincente ma non ha portato a risultati tangibili	nessun risultato tangibile; sono convinti che i risultati arriveranno col tempo	non avendo usufruito di servizi particolari non possono esprimere un giudizio. Per quanto riguarda Concertando è stata avvertita un po' di confusione e poca chiarezza.	-
Pico de Jaca (Guidizzolo)	essere seguiti sulla normativa ONLUS, 5 x mille, nella ricerca di finanziamenti (anche se non trovati) e avere un operatore di riferimento è importante	tutto è stato pienamente soddisfatto	più velocità e maggior competenza nella risposta. Si è notata una maggiore integrazione tra le aree e più competenza. Buona organizzazione per settori. Il servizio è più puntuale e professionale	l'associazione è pienamente soddisfatta.
Gruppo Volontari Guidizzolo (Guidizzolo)	Nessun aspettativa perché l'ultima collaborazione è stata fatta nel 2007	-	-	non sono emersi bisogni particolari. La distanza è molta ed è difficile accedere al Centro soprattutto per il parcheggio in Città
Consulta di Viadana	disponibilità ad essere presenti anche negli orari serali. Il lavoro grosso è quello di comunicare con maggiore intensità alla OdV del Distretto i servizi del Centro.	la presenza di uno sportello sarebbe importante: una maggiore presenza, un referente in loco. Servirebbero azioni di supporto più forti nei confronti delle O.d.V. per stimolarle ad accedere ai servizi del Centro	si. Maggior presenza e alta disponibilità	il supporto del CSVM è stato molto buono
ANT Ostiglia (Ostiglia)	Le aspettative sono state soddisfatte all'interno del lavoro della Consulta di Ostiglia. Sarebbe importante avere un punto di riferimento operativo del Centro in loco	Nessuna	-	I corsi sono stati ben strutturati e formativi
Consulta di Ostiglia	Una ampia collaborazione con CSVM, in una logica di crescita della consulta profondamente costruttiva.	La consulta e le associazioni ad essa aderenti sono state pienamente soddisfatte delle azioni di CSVM e dei suoi operatori	Quello che è mancato è la presenza di un intermediatore che svolge funzioni di supporto alle associazioni	Si dichiarano soddisfatti. Quello che è stato richiesto è stato subito messo a disposizione con disponibilità e professionalità

Denominazione Stakeholder	aspettative nel 2008	aspettative non soddisfatte	cambiamenti nelle modalità operative	aspettative soddisfatte
M. Fratti (Formatore)	poter svolgere la formazione in modo proficuo e possibilmente efficace per le associazioni - collaborazione da parte del CSVM per il raggiungimento di questi obiettivi	non ci sono insoddisfazioni particolari	non conosceva il CSVM a fondo per restituire un giudizio	il rapporto con gli utenti e la formazione frontale in aula - la prosecuzione della formazione in corsi successivi di approfondimento - il rapporto con il CSVM sempre franco, costruttivo e puntuale
Provincia di Mantova - Protezione Civile	fornitura di idonee attrezzature per lo svolgimento delle lezioni - controllo dell'idoneità dei locali ove si tenevano i corsi di formazione - supporto personale tecnico in grado di utilizzare l'attrezzatura presente nel locale ove si tenevano i corsi di formazione - puntualità nei pagamenti	i locali non sempre erano idonei al numero dei partecipanti - il supporto tecnico era spesso assente o tardivo	le attrezzature rispetto all'anno precedente erano sempre presenti	le attrezzature erano sempre presenti - il pagamento delle lezioni è sempre stato puntuale
Provincia di Mantova - Protezione Civile	preventivo conferimento dell'incarico per lo svolgimento delle docenze - puntuale comunicazione su data/ora e luogo dello svolgimento delle lezioni . Adeguatezza dei locali e organizzazione logistica delle strumentazioni a supporto delle lezioni - pagamento puntuale	-	-	le aspettative in generale sono state soddisfatte
M. Bordonali (ufficio scolastico provinciale))	costruire percorsi di affiancamento allo sviluppo professionale dei docenti sui temi del volontariato e del benessere che sfuggono alle competenze disciplinari	bisognerebbe consolidare un gruppo di lavoro per non riprendere sempre le cose - ogni anno c'è troppo ricambio nelle scuole	non grandi cambiamenti - maggiore velocità nella realizzazione delle iniziative	azioni di formazione sui docenti
Guido Cristini (Formatore)	dare visibilità al gruppo di formatori da poco costituito	nessuna insoddisfazione	Non sa rispondere	molte attività realizzate volontariamente e corsi di formazione - efficace confronto con lo staff del CSVM per capire meglio la natura del corso e i suoi destinatari
Giovanna Ferri (Formatrice)	avere un appoggio organizzativo e di risposta (al bisogno) interesse delle persone che chiedevano il corso	non è andato tutto bene	-	azioni di contatto tra CSVM e Comune, è andato bene il corso tanto che è stato riproposto. La promozione è stata effettuata correttamente - presenza del personale CSVM

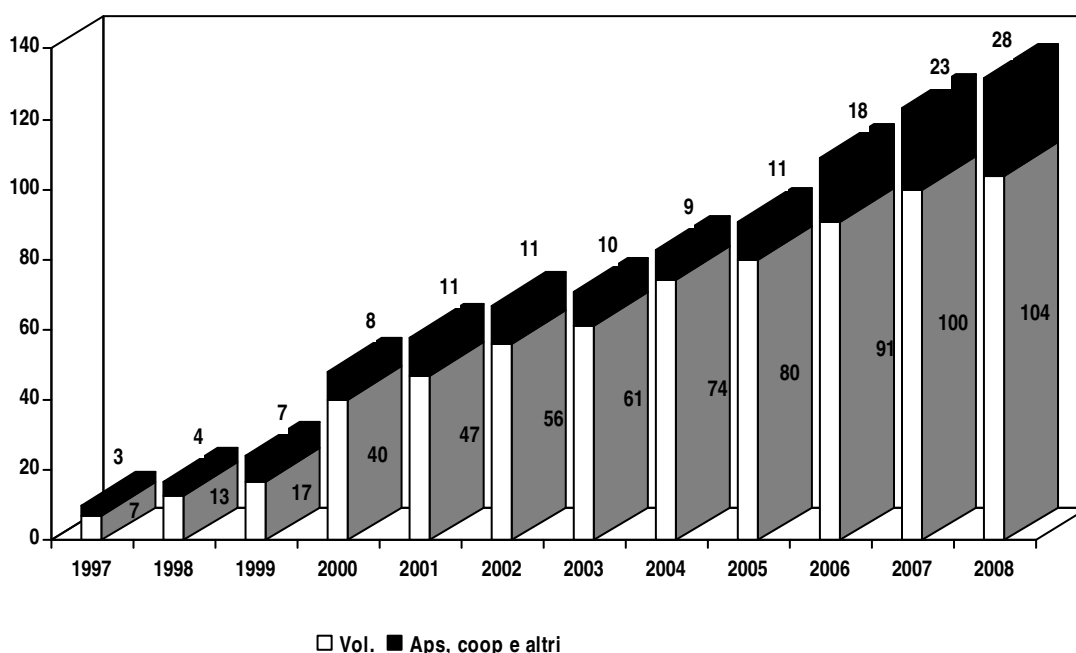
Denominazione Stakeholder	aspettative nel 2008	aspettative non soddisfatte	cambiamenti nelle modalità operative	aspettative soddisfatte
Carla Guaita (Formatrice)	-	-	no	-
Daniele Frignani	far conoscere agli studenti il mondo del volontariato presente nella realtà quotidiana	è la prima volta che l'Istituto Galileo collabora con il CSVM: sinceramente le mie aspettative erano decisamente modeste: il timore era che il CSVM non riuscisse ad agganciare l'interesse degli studenti, invece, per fortuna mi sono ricreduto, quindi deduco che il progetto è stato gestito decisamente bene	-	sono state coinvolte buona parte delle associazioni della zona, preparando gli studenti interessati a vivere al meglio l'incontro con le associazioni
Istituto Mantegna	L'Istituto ha preso atto della solita proposta di tutti gli anni - disponibilità anche a cercare qualcosa di diverso in base alle richieste delle scuole	-	sono state inserite proposte nuove con nuove associazioni con disponibilità di fruizione immediata	anche in caso di attività particolari c'è sempre stata puntualità e disponibilità - l'organizzazione iniziale si ripercuote positivamente sullo svolgimento - c'è sempre una eventuale sostituzione che si attiva per colmare i disguidi
Sportello giovani MN (informagiovani)	sviluppare attività di informazione a favore dei giovani su alcuni settori specifici - fare emergere attività concrete di volontariato in una bacheca da pubblicare sul loro sito	la richiesta di collaborazione era già stata da loro avanzata in passato	hanno notato una migliore informazione relativamente lo sportello sve-scn	aspettative soddisfatte con "Volontariamente" - attraverso una comunicazione buona e immediata
Informagiovani Roverbella	-	-	sito sempre aggiornato	-
Sportello di promozione sociale	l'adesione allo sportello di promozione sociale è stato implicita alla fiducia nel CSVM. Le aspettative sono state ampiamente soddisfatte se consideriamo che oltre al percorso formativo, la costante presenza di un'esperta motivatrice, ha saputo creare e tenere unito il gruppo di lavoro	-	-	L'operatrice del Centro ha saputo utilizzare al meglio le tecniche richieste facendo emergere desideri, bisogni, personalità. "l'ascolto attivo" le ha permesso di conquistare il gruppo. l'intervento del CSVM ha consentito di superare alcune situazioni d'empasse venutesi a creare a causa degli inaccettabili tempi dell'amministrazione. Valido supporto alla promozione.

Denominazione Stakeholder	aspettative nel 2008	aspettative non soddisfatte	cambiamenti nelle modalità operative	aspettative soddisfatte
Sportello di promozione sociale	politiche di stimolo ed indirizzo - sostegno alle iniziative - guida nell'organizzazione - appoggio culturale	poche politiche di stimolo e indirizzo	miglioramento nelle competenze e nell'organizzazione interna	sostegno con l'organizzazione di incontri con le associazioni - corsi di formazione - attivo appoggio culturale - iniziative di coordinamento tra le associazioni
Sportello di promozione sociale	-	-	-	corsi di informatica

2.3. LA COMPAGINE SOCIALE

Al momento della sua fondazione, nel luglio 1997, il CSVM era costituito da 10 soci fra cui 7 O.d.V. (3 di rilevanza provinciale e 4 locali), 2 associazioni e 1 consorzio di cooperative sociali. Lo statuto prevede, fin dalla prima stesura, una soglia minima di almeno i 2/3 di rappresentanti del volontariato. Tale proporzione è a tutt'oggi mantenuta: le organizzazioni di volontariato rappresentano circa il 78% del totale dei soci.

LO SVILUPPO DELLA COMPOSIZIONE ASSOCIATIVA DEL CSVM



LA TIPOLOGIA DELLE ADESIONI AL CSVM

	31/12/2006	31/12/2007	31/12/2008
O.d.V. iscritte al Registro	75 (68,8%)	82 (66,6%)	94 (71,2%)
O.d.V. non iscritte al Registro	16 (14,6%)	18 (14,6%)	10 (7,6%)
Ass. di Promozione Sociale	17 (15,7%)	22 (17,8%)	25 (18,9%)
Cooperative sociali e altro	1 (0,9%)	1 (0,8%)	3 (2,3%)
Totale soci	109 (100,0%)	123 (100,0%)	132 (100%)

Tutte le O.d.V. del territorio possono ricevere gratuitamente i servizi del Centro. Associarsi non costituisce pertanto elemento di privilegio per quanto riguarda le prestazioni di servizio. Consente invece di partecipare direttamente all'elaborazione delle scelte programmatiche, facendo parte dell'Assemblea, o diventandone rappresentante negli organi sociali previsti dallo statuto (Direttivo, Presidenza, Garanti e Revisori)

DOCUMENTO DI INDIRIZZO DEL DIRETTIVO CSVM SUL TEMA DELLA GOVERNANCE E PROSPETTIVE OPERATIVE

La crescita e l'evoluzione del Centro Servizi hanno portato nel 2008 alla elaborazione di questo documento da parte degli organi sociali che contiene alcune valutazioni e decisioni sul tema della partecipazione

Il confronto del Direttivo sul tema della Governance, sulla traccia di percorso individuato da CSVnet, ha messo in evidenza le peculiarità della situazione mantovana in rapporto al cambiamento del contesto.

L'evoluzione delle esigenze, dei progetti operativi e delle attività del Centro richiede oggi forme di coinvolgimento e di partecipazione delle associazioni (socie e non) diverse e sicuramente più attive di quanto non fosse qualche anno fa.

Gli organi sociali desiderano proporsi in modo sempre più consapevole e partecipante, domandano di acquisire sempre più precise e complete informazioni, facendo emergere un atteggiamento di più profonda appartenenza all'organizzazione e alle scelte che si compiono, determinanti per il senso delle decisioni relative alle modalità di utilizzo delle risorse.

Poiché tale atteggiamento risponde bene al raggiungimento degli obiettivi di missione del Centro Servizi che deve essere governato dalle organizzazioni di volontariato e dai volontariati, viene considerato vitale per il CSVM e per i Centri stessi, considerato anche il delicato contesto socio-economico e politico nel quale si opera, avviare un processo di analisi che conduca, in un tempo definito dalla assemblea, eventualmente ad una revisione condivisa e consapevole delle forme e degli strumenti fino ad oggi utilizzati per garantire un governo ampio, consapevole e partecipato, coerente con le finalità, gli indirizzi e lo statuto del CSVM. Più queste organizzazioni tecniche di supporto saranno coscientemente condotte dal volontariato, più saranno tutelate e garantite da attacchi esterni che, mirando alle risorse economiche dell'art.15 della legge 266/91, tentano di raffigurarle come competitori del volontariato stesso.

Nella volontà di perseguire, attraverso le opportunità che il Centro offre, gli obiettivi di costante sviluppo e qualificazione del volontariato che li conduce, il Direttivo del CSVM si pone in posizione di apertura verso i processi di crescita che consentano di rimanere soggetti attivi e riconosciuti della comunità.

A tale scopo conviene e delibera:

→ di attivare, dall'ottobre 2008 in collaborazione con CSVNet e il Coordinamento CSV Lombardia, un **percorso informativo e formativo per gli Organi Sociali e le Presidenze delle diverse OdV/altre Associazioni coinvolte** anche prevedendo l'accompagnamento di consulenti qualificati, sul tema della governance e su altri "scenari sociali" di interesse, inquadrato non solo nel piano di sviluppo del Centro Servizi ma in un più ampio ragionamento di evoluzione del volontariato/dei volontariati nel contesto sociale di quest'epoca. Percorsi da promuovere con l'obiettivo di elaborare un documento di programma sulla governance che possa prevedere anche l'evoluzione degli organi sociali e le eventuali modifiche statutarie nel medio-lungo periodo;

→ di promuovere fin da subito:

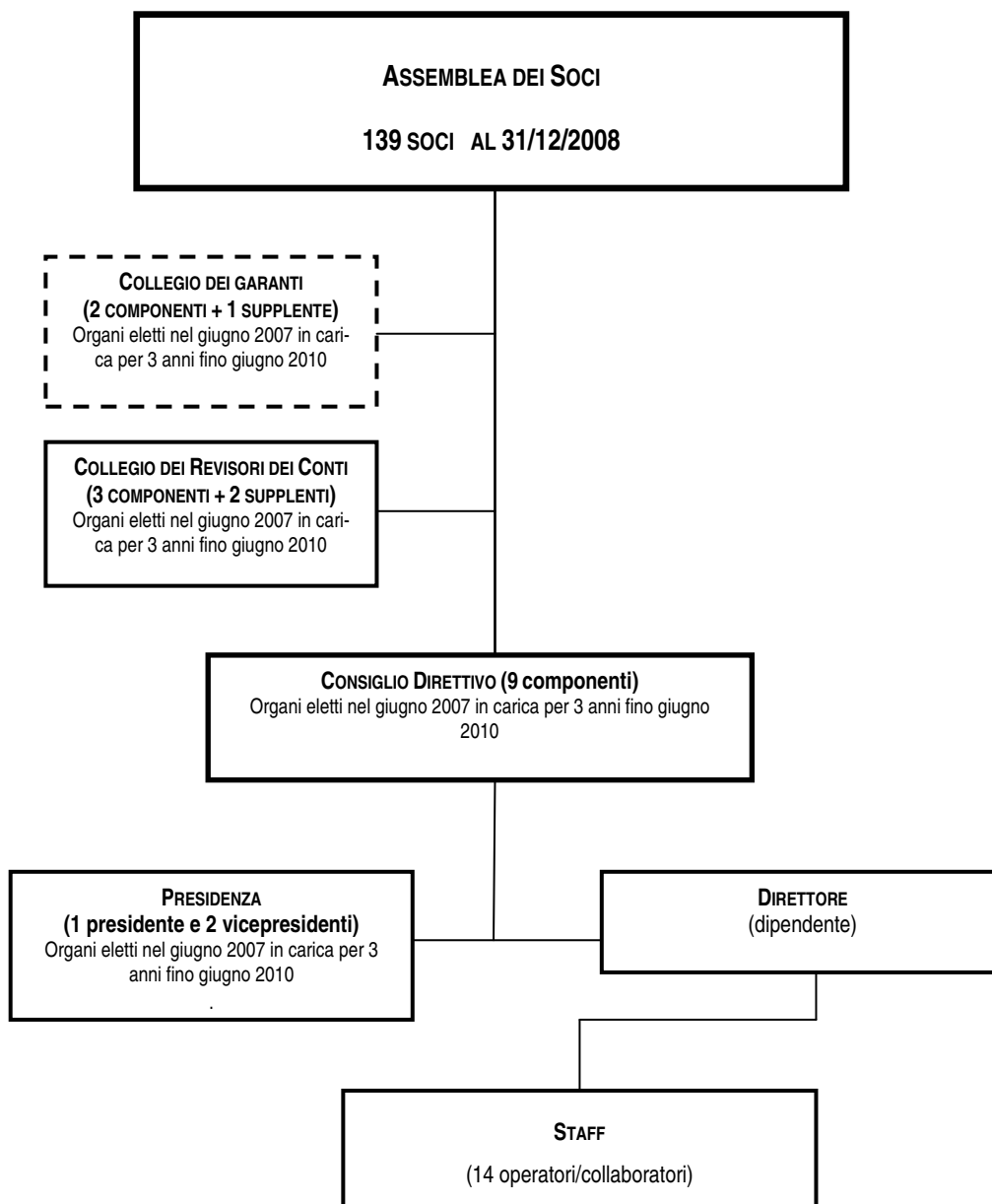
➤ la **cooptazione**, nel Comitato Direttivo, dei Presidenti della Consulta del Suzzarese, del Coordinamento dell'asolano e della Consulta del comune di Ostiglia

➤ la **costituzione** di un gruppo di "**Coordinamento strategico di sviluppo**, non configurato come "Organo Sociale", con un proprio regolamento, che prevede la partecipazione del Direttivo CSVM, di Consulte e Coordinamenti, delle Associazioni firmatarie degli Accordi di Collaborazione e del Forum del Terzo Settore provinciale.

Le proposte suindicate renderebbero concreto il coinvolgimento delle realtà territoriali neo costituite sotto forma di consulte e coordinamenti, esito del lavoro degli ultimi anni svolto in ambito provinciale dal CSVM.

Prevedendo che il Coordinamento possa essere formato dal Comitato Direttivo in carica e dai Presidenti cooptati, dai Presidenti delle Associazioni/Consulte/Coordinamenti firmatarie di "Accordi di Collaborazione" con il Centro Servizi e dal portavoce del Forum di Terzo Settore si darebbe corpo ad un **tavolo di elaborazione permanente delle politiche e strategie per il volontariato locale** dal quale il CSVM stesso acquisirebbe le linee di orientamento programmatico da tradurre e pianificare in attività operativa.

2.4 IL GOVERNO E LA STRUTTURA



2.4.1 IL SISTEMA DI GOVERNO

Gli organi sociali di CSVM sono così articolati, secondo quanto previsto dallo Statuto vigente:

- | | |
|---------------------------------------|--------|
| a) l'Assemblea dei soci | art 5 |
| b) il Comitato Direttivo | art 6 |
| c) il Presidente del Centro Servizi | art 7 |
| d) la Presidenza | art 8 |
| e) il Collegio dei Revisori dei Conti | art 9 |
| f) il Collegio dei Garanti | art 10 |

Tutte le cariche sono gratuite; viene riconosciuto il rimborso delle spese vive sostenute.

Per quanto riguarda il **2008**:

L'**ASSEMBLEA** ordinaria, organo sovrano del Centro Servizi, si è riunita quattro volte per l'approvazione del bilancio, l'approvazione del programma di attività, per la costruzione e l'approvazione della pro-

grammazione 2009/2010 (2 assemblee).

IL CONSIGLIO DIRETTIVO, organo di governo del centro servizi, si è riunito 9 volte

IL COLLEGIO DEI GARANTI, composto da Giuseppe Boiani, Giuseppe Corradelli e Renzo Gualtieri, non si è riunito durante il 2008

IL COLLEGIO DEI REVISORI DEI CONTI è costituito da 3 componenti effettivi e 2 supplenti, eletti dall'assemblea tra persone esperte di bilanci. Tra i componenti effettivi deve essere compreso il membro nominato dal Comitato di Gestione dei fondi, secondo quanto disposto dalla normativa. Fanno parte del Collegio Massimo Dell'Aringa, Enzo Falsiroli e Gino Bardini (designato dal Co.ge.).

Il Collegio dei Revisori dei Conti è organo di controllo amministrativo e finanziario. Rimane in carica tre anni

Il Collegio dei Revisori ha effettuato, nel

2008, 5 verifiche con la presenza della totalità dei membri ed ha espresso il suo parere sulla redazione del bilancio consuntivo.

COMPONENTI DEL CONSIGLIO DIRETTIVO	
ASSOCIAZIONE DI APPARTENENZA	CONSIGLIERE
AUSER	Giacomo Zanni
Collegamento Provinciale del Volontariato	Giuseppe Mattiello
Arci Nuova Associazione	Maurizio Caramaschi
AUSER	Anna Maria Valdesi
Croce Verde Mantova	Aldo Olivo
Abeo	Vanni Corghi
AVIS Provinciale	Alessandro Botteri
AVAL	Alberto Spina
Rappresentante del Co.Ge.	Gianni Polato

2.4.2. LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA

CSVM si presenta nel 2008 come organizzazione più strutturata, con figure stabili di riferimento per i servizi alle associazioni e per le aree di attività istituzionali. Il gruppo si è messo alla prova in questo anno d'intenso lavoro cercando di creare un buon livello di intesa operativa e di connessione con il progetto biennale. Ciò è avvenuto anche grazie ad un percorso di supervisione che si era posto come primi obiettivi quelli di condividere appartenenza, missione e senso dell'organizzazione e di assestare funzioni e ruoli di ciascuno dentro il Centro.

2.4.3. LE RISORSE UMANE

Alla fine del 2008 lo staff degli operatori del CSVM era così composto:

- 8 dipendenti (+ 2 rispetto al 2007) di cui 4 a tempo pieno e 4 a tempo parziale
- 5 collaboratori a progetto (+1 rispetto al 2007)
- 1 progetto di inserimento lavorativo (invariato rispetto al 2007)
- 3 consulenti (+1 rispetto al 2007)

**QUADRO RIASSUNTIVO DEL PERSONALE DIPENDENTE DEL CENTRO SERVIZI AL 31/12/2008
(CCNL COMMERCIO/SERVIZI)**

OPERATORE	RUOLO 2008	DATA DI ENTRATA IN SERVIZIO
FRANCESCO MOLESINI	promozione e orientamento, Banca Dati, regia attività formative	Marzo 2004
ELENA BORTESI	Servizi di comunicazione e Banca Dati	Ottobre 2004
PAOLA ROSSI	Direttore	Gennaio 2005
MASSIMILIANO ARTIOLI	Consulenze normative e amministrative; ricerche normative; attività di formazione, rendicontazione sociale e valutazione	Gennaio 2005 (assunto nel Gennaio 2007)
UMBERTO TALASSI	Amministrazione e servizi consulenza	Aprile 2006
STEFANO IORI	Addetto stampa	Aprile 2008
LORENZO TORNAGHI	Responsabile attività e servizi progettazione	Agosto 2008
MANUELA NOSARI	Contabilità e segreteria amministrativa	Novembre 2008

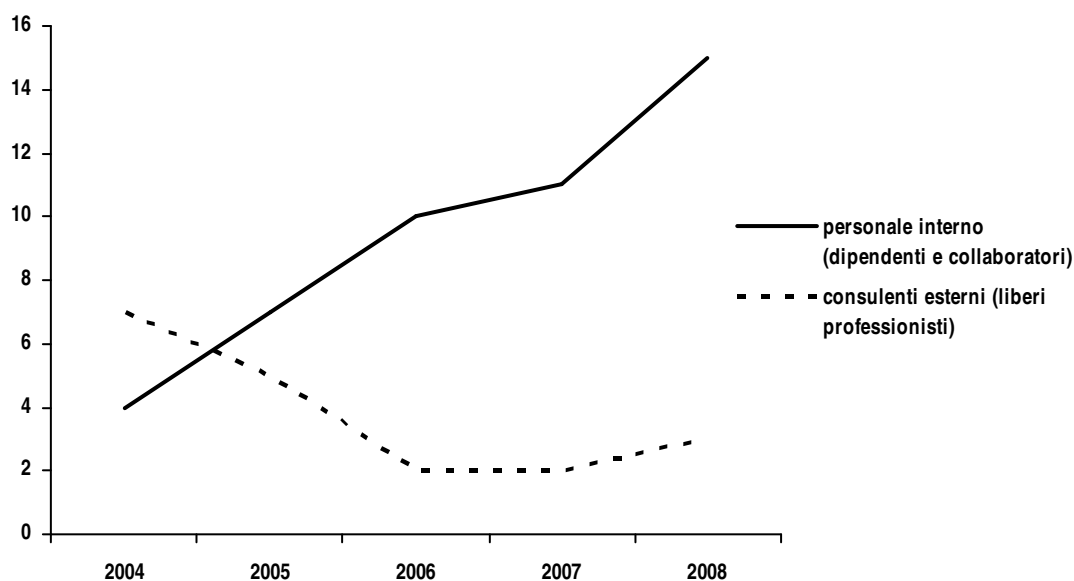
QUADRO RIASSUNTIVO DEI COLLABORATORI DEL CENTRO SERVIZI AL 31/12/2008

OPERATORE	RUOLO 2008	DATA DI AVVIO DEL PROGETTO
NICOLA FERRARI	Consulenze progettuali e formative	Gennaio 2005
GRAZIELLA BONOMI	Sviluppo e progettazione territoriale	Marzo 2005
ALBERTA BELLODI	Progetto biblioteca	Novembre 2006
SARA BELLINGERI	Progetti dentro Scuola e Volontariato	Febbraio 2007
MANUELA GORNI	Sviluppo e progettazione territoriale	Luglio 2008

COLLABORATORE SU PROGETTO DI INSERIMENTO LAVORATIVO DEL CENTRO SERVIZI AL 31/12/2008

OPERATORE	RUOLO 2008	DATA DI AVVIO DEL PROGETTO
ENRICO MORBIDI	Riordino archiviazioni materiali, Banca Dati, Centralino e Front Office	Febbraio 2006

LO SVILUPPO ORGANIZZATIVO DEL CSVM



Il trend 2008 conferma la scelta del 2007 di "investire" sugli operatori e sulla loro professionalità che si integra di anno in anno permettendo di erogare servizi puntuali e coerenti. Come previsto, nel 2008, per supportare e qualificare ulteriormente il lavoro di supporto alla formazione di reti tematiche e territoriali, è stato inserita una specifica figura professionale con competenze di progettazione. Ai consulenti si è aggiunta una figura professionale esterna con competenze legali dedicata al potenziamento dell'attività normativa-giuridica, anche a supporto degli operatori del servizio consulenza. Inoltre, per potenziare i servizi alle associazioni in materia contabile e amministrativa si sono ripartiti i ruoli di questa natura su due figure con tali competenze: una, già in organico dal 2006 deputata prioritariamente ai servizi alle associazioni; l'altra in pianta organica fin dall'origine e reintegrata dopo le dimissioni dell'operatore preesistente, prevalentemente impegnata sulle funzioni di segreteria amministrativa del CSVM.

L'IMPRONTA DELLO STAFF E DEI COLLABORATORI

RUOLO					
	DIRETTORE	AMMINISTRATIVI	OPERATORI PER SERVIZI	ALTRO	TOTALE
DIPENDENTI	1	2	5		8
COLLABORATORI (COMPRESO PROGETTO DI INSERIMENTO LAVO- RATIVO)			6	1	7
CONSULENTI			2		3
TOTALE	1	2	13	1	17

TITOLO DI STUDIO				
	SCUOLE MEDIE	DIPLOMA	LAUREA	TOTALE
DIPENDENTI		1	7	8
COLLABORATORI	1		7	8
CONSULENTI			1	3
TOTALE	1	2	14	17

ETÀ					
	DAI 20 AI 30 ANNI	DAI 31 AI 40 ANNI	DAI 41 AI 50 ANNI	OLTRE 50 ANNI	TOTALE
DIPENDENTI	1	5	2		8
COLLABORATORI	2	1	3	1	7
CONSULENTI		1	1		3
TOTALE	3	7	6	1	17

La presenza di 14 operatori laureati, il contesto lavorativo prevalentemente giovane con età compresa i 30 e i 50 anni, riflette la volontà degli organi sociali di puntare su professionalità e flessibilità che met-

tano in grado il Centro di poter rispondere con competenza, creatività e aderenza ai bisogni e alle sollecitazioni che provengono dall'universo delle realtà di volontariato operanti nel territorio provinciale.

3 - DIMENSIONE ECONOMICA

3.1 ANALISI DEI PROVENTI E DEGLI ONERI

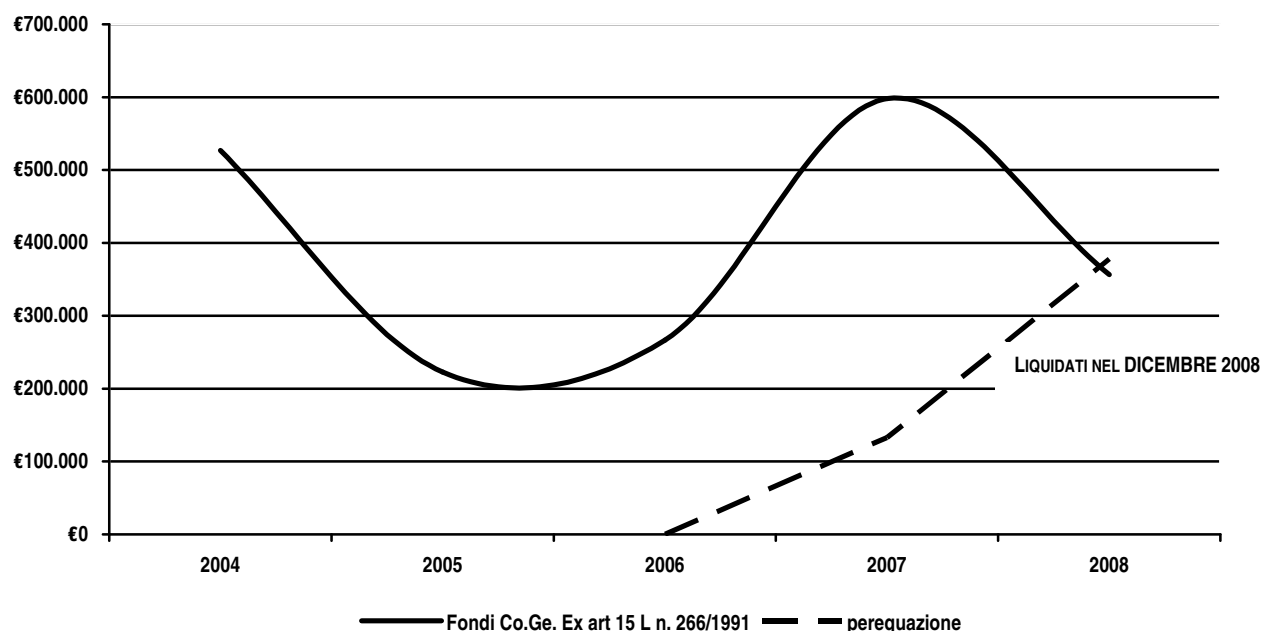
ESERCIZIO 2008:

I PROVENTI COMPLESSIVI	€ 811.459
GLI ONERI A CONSUNTIVO	€ 782.882
RESIDUO DI GESTIONE	€ 28.577

PROVENTI		
VOCE	2008	2007
QUOTA FONDO SPECIALE VOLONTARIATO	€ 734.717	€ 739.071
	€ 356.715 Assegnazione Fondo Co.Ge. 2008 (Ex art. 15 L. n. 266/1991)	
	€ 378.002 perequazione anni precedenti	
QUOTE ASSOCIATIVE	€ 4.000	€ 3.475
CONTRIBUTI SU CONVENZIONI O PER PROGETTI¹⁰	€ 65.442	€ 58.809
REDDITI E PROVENTI FINANZIARI	€ 7.136	€ 2.583
PROVENTI STRAORDINARI	€ 44	€ 3.980
ALTRI RICAVI	€ 120	€ 164
TOTALE	€ 811.459	€ 808.082

Il 91% delle entrate è costituito dalla quota del Fondo Speciale Volontariato.

I FONDI ASSEGNATI DAL COMITATO DI GESTIONE NEL PERIODO 2004 - 2008



Il grafico evidenzia una significativa “discesa” della curva relativa ai fondi Co.Ge. derivanti dall’art 15 della Legge n. 266/1991 e un incremento della quota di perequazione: andamento preoccupante delle

¹⁰ Queste risorse sono destinate alla copertura degli oneri sostenuti per la resa dei servizi nei confronti degli enti associativi non profit diversi dalle Organizzazioni di Volontariato ex L. n. 266/1991

risorse in quanto quelle provenienti dagli assestamenti di bilancio delle Fondazioni sono tardive e non definibili e producono instabilità per la gestione e la programmazione dei Centri

L'importo relativo alla perequazione pari a euro 378.001,86 è stato liquidato dal Comitato di gestione il 4 dicembre 2008, in data quindi troppo avanzata per consentirne l'utilizzo nell'anno e inducendo pertanto l'Assemblea del 16 dicembre 2008 e il Direttivo del 24 marzo 2009 ad assumere una specifica delibera di conferma degli impegni decisi nella programmazione biennale, con il relativo stanziamento economico.

ONERI RIPARTITI PER DESTINAZIONE						
VOCE	2008	PERCENTUALE	2007	PERCENTUALE	2007/2008	PERCENTUALE
ORGANI STATUTARI	€12.321	1,6%	€13.800	1,8%	€26.121	1,7%
STRUTTURA BASE	€129.080	16,5%	€86.830	11,6%	€215.910	14,0%
PROMOZIONE E SVILUPPO DEL VOLONTARIATO	€167.120	21,3%	€237.582	31,5%	€404.702	26,3%
CONSULENZA E ASSISTENZA	€148.592	19,0%	€179.313	23,8%	€327.905	21,3%
FORMAZIONE	€137.628	17,6%	€86.467	11,5%	€224.095	14,6%
COMUNICAZIONE, DOCUMENTAZIONE E BANCA DATI	€109.333	14,0%	€103.193	13,7%	€212.526	13,8%
ATTIVITÀ SPERIMENTALI E INNOVATIVE ¹¹	€38.953	5,0%	€16.081	2,1%	€55.034	3,6%
ATTIVITÀ DERIVANTI DA COLLABORAZIONI	€27.150	3,4%	€21.202	2,8%	€48.352	3,2%
ONERI FINANZIARI	€376	0,1%	€862	0,1%	€1.238	0,1%
ONERI STRAORDINARI: SO-PRAVV. PASSIVE	€1.556	0,2%	€837	0,1%	€2.393	0,2%
IMPOSTE E TASSE	€10.773	1,3%	€7.229	0,9%	€18.002	1,2%
TOTALE	€782.882	100%	€753.396	100%	€1.536.278	100%

Le singole voci del 2008 sono comprensive degli accantonamenti allocati nel piano dei conti costituiti da fondi già stanziati per attività previste nel progetto e non completate:

Struttura base: Euro 50.000 per nuova sede

Promozione del volontariato: Euro 15.000 per progetto informatizzazione delle associazioni

Consulenza e assistenza: Euro 25.000 per accompagnamenti e servizi decentrati
Euro 10.000 per accordi di collaborazione

Formazione: Euro 40.000 per bando + € 27.732,53 già preventivati e non attivati nel 2008

PROMOZIONE E SVILUPPO DEL VOLONTARIATO		
uscite 2008	preventivato	scostamento
€ 167.119,83	€ 179.927,69	€ - 12.807,86

CONSULENZA E ASSISTENZA		
uscite 2008	preventivato	scostamento
€ 148.592,16	€ 199.138,93	€ - 50.546,77

FORMAZIONE

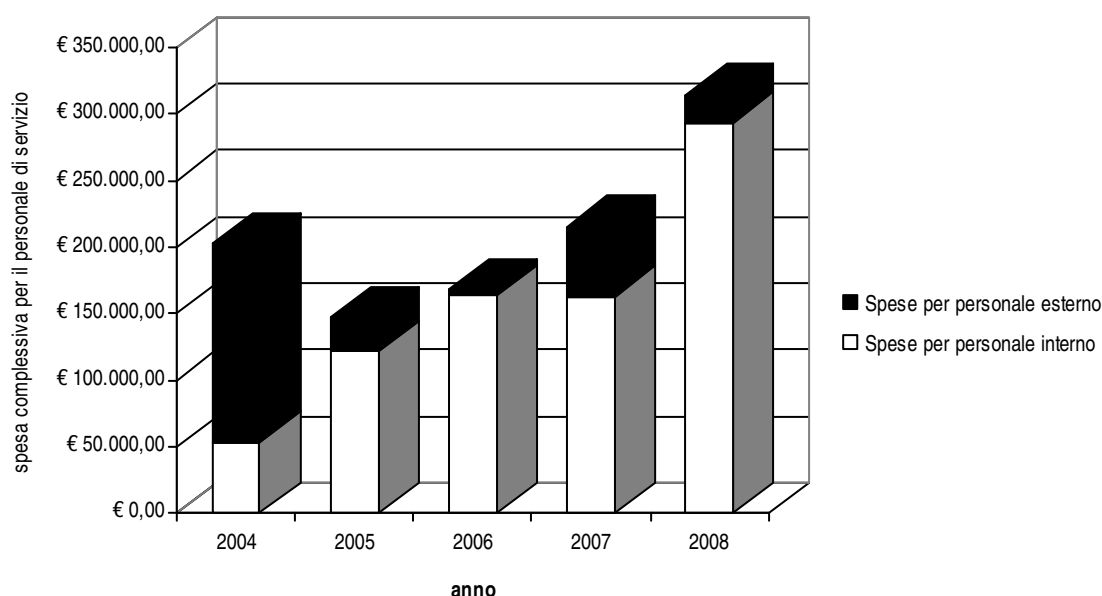
¹¹ Oneri sostenuti per la resa dei servizi nei confronti degli enti associativi non profit diversi dalle Organizzazioni di Volontariato ex L. n. 266/1991

uscite 2008	preventivato	scostamento
€ 137.627,93	€ 95.091,41	€ + 42.536,52

COMUNICAZIONE DOCUMENTAZIONE E BANCA DATI		
uscite 2008	preventivato	scostamento
€ 109.333,00	€ 137.548,78	€ - 28.215,78

STRUTTURA BASE		
uscite 2008	Preventivato	scostamento
€ 129.079,70	€ 124.713,51	€ + 4.366,19

RAPPORTO TRA SPESE SOSTENUTE PER IL PERSONALE INTERNO E PER IL PERSONALE ESTERNO



Le spese sostenute per il personale interno sono all'86% rivolte a servizi per le associazioni. Le spese per il personale esterno comprendono sia quelle sostenute per consulenti che svolgono prevalente la loro attività a favore della gestione amministrativa del CSVM che quelle per i professionisti i cui servizi sono rivolti per il 79% alle associazioni.

N.B. In ogni capitolo di spesa era stata preventivata una somma per i lavori di ristrutturazione della nuova sede del CSVM.

3.2 STATO PATRIMONIALE

Lo Stato Patrimoniale del C.S.V.M. restituisce una “fotografia” del valore complessivo delle attività intese come beni e crediti, delle passività cioè debiti e ammortamenti e dell’avanzo di esercizio al 31 dicembre 2008.

STATO PATRIMONIALE			
ATTIVITÀ		PASSIVITÀ	
IMMOBILIZZAZIONI (valore dei beni in inventario)	€ 127.676	FONDI ¹²	€ 364.633
		DI CUI:	
		FONDI AMMORTAMENTO	(127.676)
		FONDI ACCANTONAMENTO	(236.957)
ATTIVO CIRCOLANTE (crediti e disponibilità liquide)	€ 449.232	DEBITI	€ 163.056
RATEI E RISCONTI	€ 2.560	RATEI E RISCONTI	€ 23.203
		RESIDUO D'ESERCIZIO ANNO 2008♦	€ 28.577

NOTA EX POST

♦L'Assemblea del 20 aprile 2009 riunitasi per l'approvazione del bilancio consuntivo, dopo attenta riflessione sulle prospettive di crisi e di riduzione delle entrate già a partire dal 2009, vista anche la nota ufficiale del Co.Ge della Lombardia del 10 aprile 2009, prot. n. 50/09 a riguardo, ha destinato tale residuo ad un fondo rischi imprevisi, che si ritroverà pertanto nel patrimoniale del 2009.

Gli accantonamenti, visti in precedenza a pag 32, si ritrovano nello stato patrimoniale alle seguenti voci:

Accantonamento per bando associazioni Euro 82.271,34 costituito da:

- Euro 14.538,81 residuo perequazione 2006, rendicontata nel consuntivo 2007 secondo l'integrazione di progetto approvata da Direttivo (29 novembre 2007) e Assemblea (12 dicembre 2007), impegnata su attività e progetti 2008
- Euro 27.732,53 quota bando 2008 messa a preventivo. Non realizzato nell'anno per prudenza rispetto all'incertezza dei tempi di liquidazione della perequazione
- Euro 40.000,00 da delibera Assemblea del 16 dicembre 2008 e Direttivo del 24 marzo 2009 (Allegato n 1)

Accantonamento impegni progetti in atto Euro 50.000,00 costituito da

- Euro 10.000,00 potenziamento accordi di collaborazione con associazioni di II livello
- Euro 15.000,00 accompagnamenti piccole e medie associazioni

¹² E' stabilito dal Comitato di Gestione che le immobilizzazioni siano ammortizzate nell'anno, come passaggio di verifica dell'uso delle risorse assegnate e come strumento per evitare la configurazione di investimenti patrimoniali da parte dei Centri

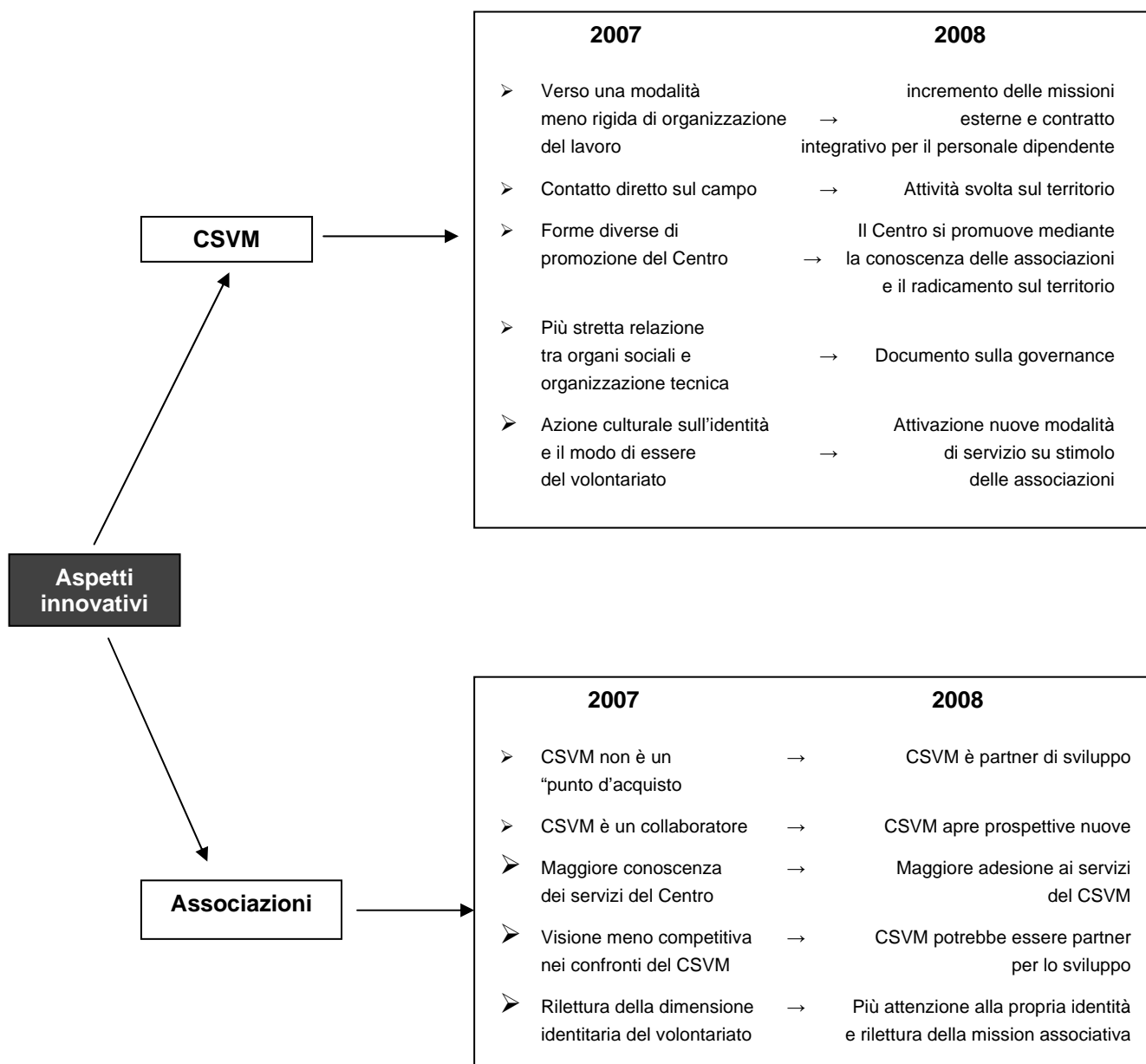
- Euro 10.000,00 attivazione punti di servizio decentrati
- Euro 15.000,00 miglioramento attrezzature tecnologiche delle associazioni

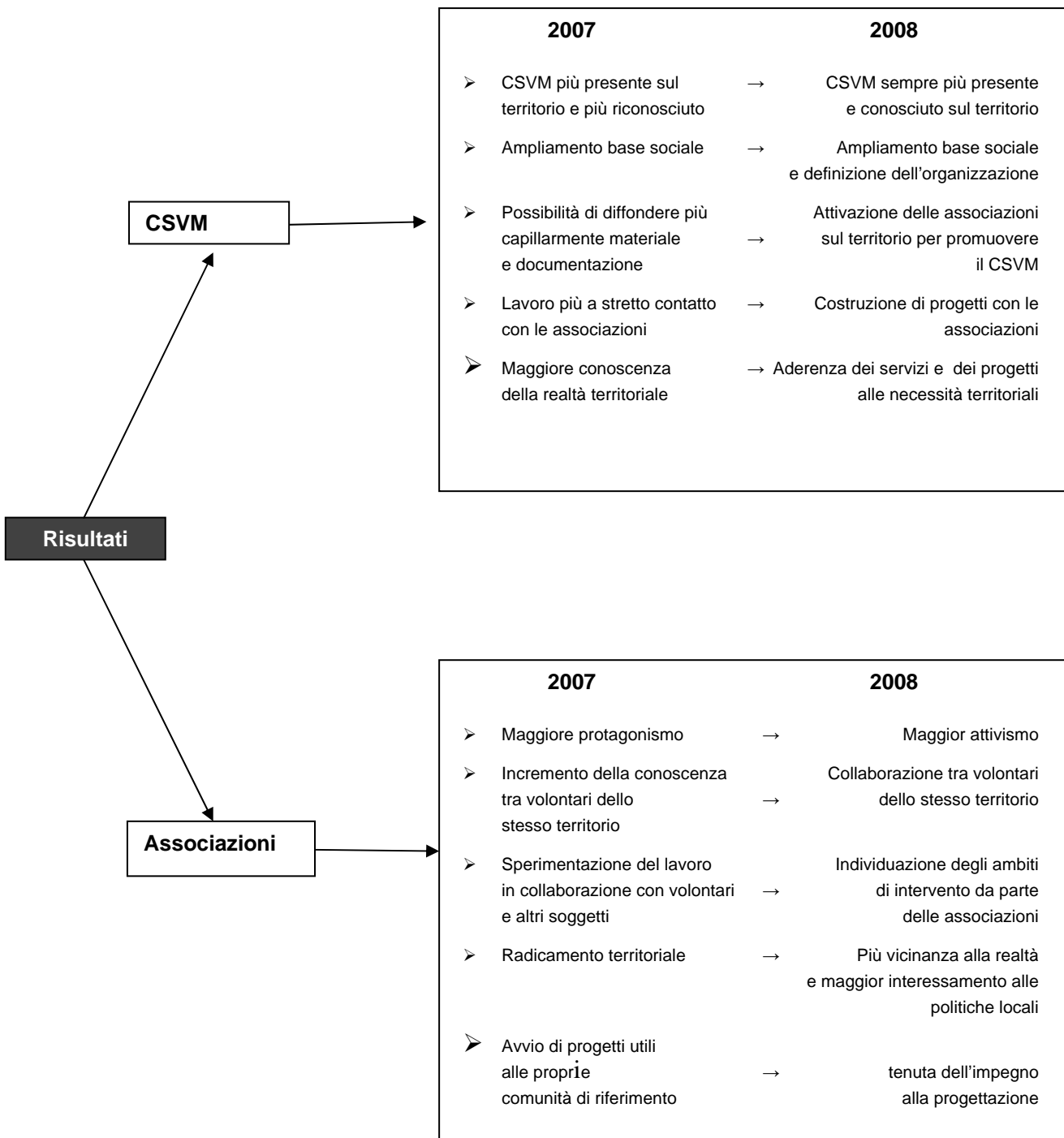
Accantonamento sede da stanziamenti anni precedenti Euro 104.685,49 costituito da

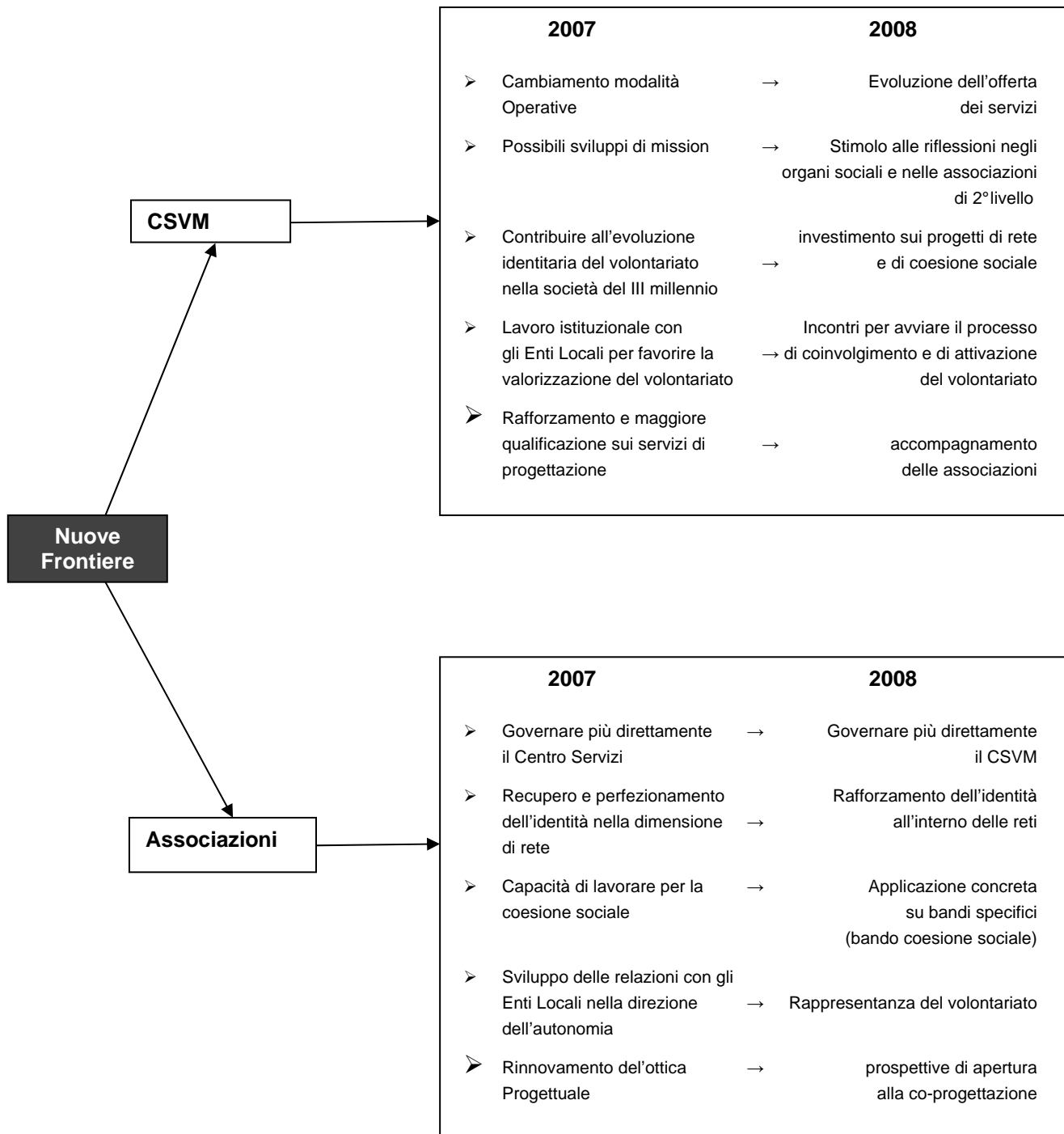
- Euro 54.685,49 residui anni 2006/2007 collocati in preventivo 2008 come entrate, spostati in patrimoniale a consuntivo, già autorizzato dal Co.Ge per sede
- Euro 50.000,00 da delibera Assemblea del 16 dicembre 2008 e Direttivo del 24 marzo 2009 derivanti dalla destinazione di Euro 5.468,55 in preventivo 2008 in ogni capitolo alla voce manutenzioni e riparazioni

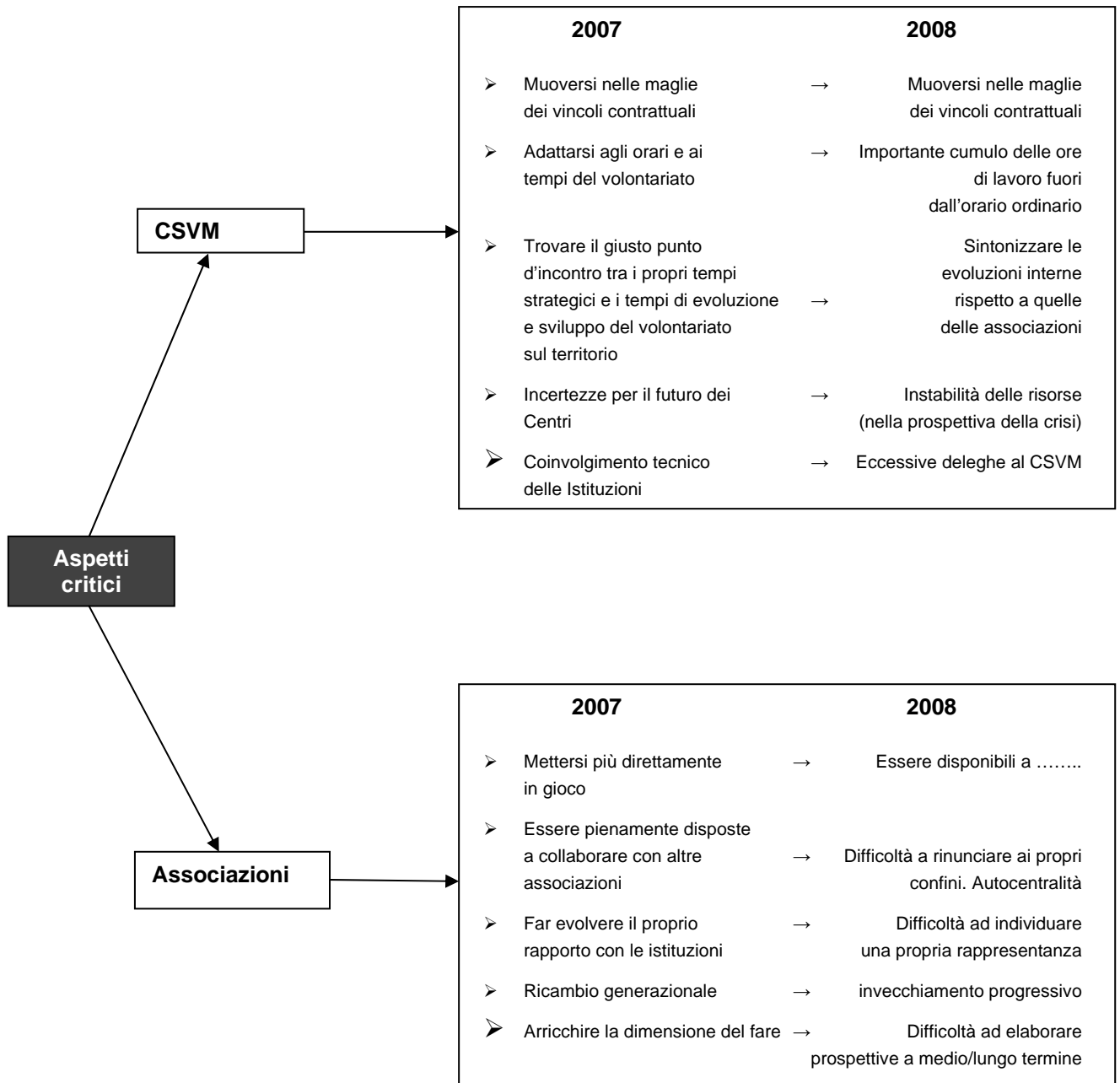
4 - LA DIMENSIONE SOCIALE

RIFLESSIONI SU CIÒ CHE ABBIAMO PRODOTTO NEL BIENNIO 2007 – 2008 E SGUARDO AL FUTURO









4.1 L'ANALISI DEI BISOGNI

Cogliere necessità, desideri e bisogni, espressi e non espressi anche quelli connessi al territorio di riferimento, delle Organizzazioni di Volontariato costituisce il fattore di maggior interesse quando ci si pone in stretto contatto con esse. Rappresenta infatti l'elemento di sfida rispetto alla comprensione e alla possibilità di accedere a questo mondo, caratterizzato a sua volta dall'urgenza di dare risposte a bisogni immediati di altri e, per natura, poco orientato a "riflettere" su se stesso.

Il Centro Servizi si interroga quotidianamente su come affrontare il mondo dei bisogni del volontariato, su come rinnovare gli strumenti per intercettarli e leggerli, su come entrare in sintonia con i suoi desideri ed aspirazioni, investendo energie e risorse sui servizi connessi a questo tema considerato elemento strategico per lo sviluppo delle proprie azioni.

Sperimentare modalità di rilevazione diverse e flessibili, più o meno strutturate, predisporre strumenti variegati per intercettare istanze che il Volontariato esprime e manifesta più o meno direttamente ma preferibilmente fa emergere laddove opera e risiede, sono diventati per il Centro Servizi una questione di metodo, una scelta operativa, un passpartout.

Una costante metodologica del 2008 per lo staff del Centro è stata la sperimentazione di incontri diretti con le associazioni, uscendo dagli uffici e incontrandole nelle loro realtà territoriali per captare nuovi orizzonti di confronto e condivisione di problemi, aspettative e richieste, far emergere i desideri, attivare quella funzione di governo del Centro da parte delle associazioni che occorre sempre mettere in evidenza come opportunità reale.

Nella vicinanza al volontariato si coglie sempre più chiaramente la scarsa efficacia che si genera usando dispositivi di rilevazione standardizzati.

Ogni volta è una scoperta, ogni approccio è nuovo e diverso, tutti i contatti fanno scaturire idee e aspirazioni che vanno ascoltate, elaborate e prese in carico per trasferire all'associazione la sensazione che si possano effettivamente realizzare.

In particolar modo attraverso l'azione di sviluppo e sostegno alle reti territoriali, la vicinanza a Consulte e Coordinamenti, la resa dei servizi del Centro sul territorio e l'analisi dei quesiti che vengono presentati al Centro dalle associazioni, si acquisiscono conoscenze ulteriori sulle attese del Volontariato in modo da poter offrire servizi sempre più aderenti ai suoi desideri.

Non meno complesso è raccogliere segnali concreti sul gradimento del Centro da parte delle associazioni e sugli esiti prodotti dai suoi servizi. Ci sono manifestazioni evidenti di consenso o altrettanto esplicite critiche. Spesso però la componente più consistente si esprime con il silenzio, il tacito assenso che genera dubbi e difficoltà nell'organizzazione.

4.2 I PROFILI STRATEGICI PORTANTI DEL PROGETTO 2007/2008

4.2.1 ASSESTAMENTO ORGANIZZATIVO

Nella prospettiva di lavoro intrapresa dal Centro Servizi, in coerenza con lo sviluppo dei suoi programmi biennali, l'assestamento organizzativo rappresenta da tempo il punto saldo di approdo al quale hanno teso sia le associazioni che lo governano come obiettivo strategico, che tutte quelle che accedono e utilizzano i servizi. Tale investimento rappresenta l'elemento di serenità per garantire la continuità di rapporto con persone conosciute e affidabili e il futuro, oltre che del centro anche, della propria organizzazione. Il fatto di poter contare su un gruppo di lavoro stabile costituisce uno strumento in più rispetto alla qualità, continuità, verifica, conoscenza, adeguatezza delle risposte; un modo per entrare sempre più in dialogo con le associazioni e mettere a patrimonio la storia del Centro (in termini di attività prestate) come servizio per i suoi utenti. Collide e rallenta, questo processo l'instabilità delle risorse a disposizione dei Centri che richiama a forte responsabilità gli organi sociali nel momento in cui valutano di inserire nuove figure professionali in modo continuativo nello staff.

La sfida è sempre presente ma la consapevolezza che le risorse umane rappresentano la vera ricchezza per garantire continuità e tenuta dei servizi è ciò che ha portato in tre anni a dare forma ad un organigramma che con il 2008 ha preso, praticamente, dimensione compiuta.

Nel corso dell'anno si è svolto un intenso lavoro di collaborazione tra CSVM, Comune di Mantova e Co.ge per giungere ad una soluzione condivisa e sostenibile per destinare un immobile di proprietà comunale ad uso di sede del Centro Servizi. Vincoli normativi insormontabili hanno per il momento reso irrealizzabile il progetto. L'impegno dei tre soggetti coinvolti è comunque di cercare nuove soluzioni finalizzate in ogni caso alla diminuzione dei costi di gestione della struttura e a garantire una maggiore accessibilità del Centro Servizi alle Associazioni.

VERSO L'ORGANIGRAMMA DEFINITIVO

OVVERO

GLI INVESTIMENTI SULLE PROFESSIONALITÀ DI SERVIZIO DEL BIENNIO 2007/2008

IL PERCORSO DI DEFINIZIONE ORGANIZZATIVA È PROSEGUITO NEL 2008 CON L'assunzione di due figure professionali, il reintegro della competenza amministrativa dimissionaria e l'attivazione di collaborazioni su specifici progetti. Gli organi sociali si sono anche dati l'impegno di inserire stabilmente nel gruppo operativo, a partire dal 2009, la persona che ha attivato il suo percorso di inserimento lavorativo con CSVM attraverso il supporto di una cooperativa di tipo b. Parallelamente all'attività di consolidamento, è proseguita l'attività di supervisione dell'equipe per rafforzare la cultura organizzativa e condividere le riflessioni in merito a funzioni e metodologie di lavoro, con l'individuazione dei settori di attività e dei relativi referenti, passaggi che saranno oggetto di sviluppo del progetto 2009/2010.

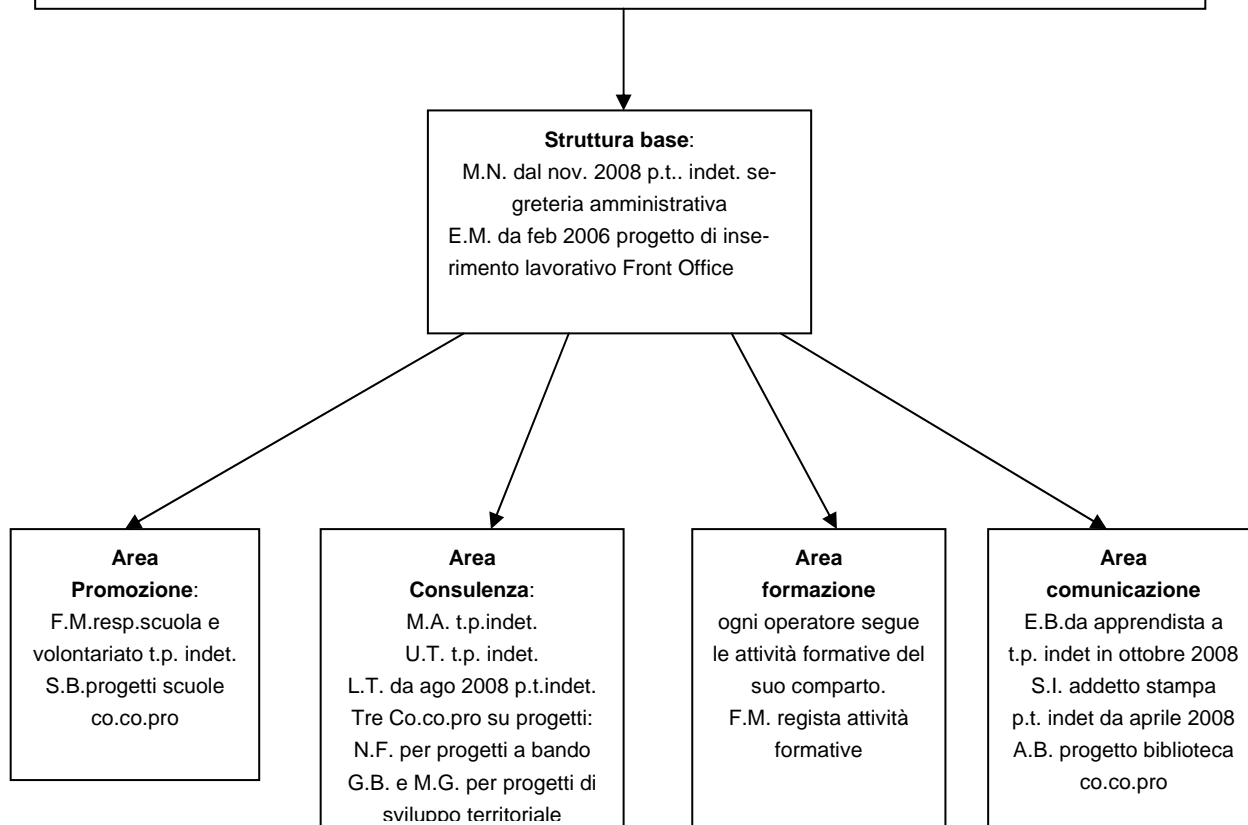
Direzione

Questa figura, a partire dal suo inserimento nel 2005, sostenuta da una specifica modifica in Statuto, ha visto un progressivo ampliamento delle funzioni tecniche, orientate a

- ✓ dirigere la struttura organizzativa,
- ✓ coordinare le attività degli operatori,
- ✓ assegnare funzioni e ruoli coerenti con il progetto di assestamento del gruppo previsto dagli organi sociali,
- ✓ organizzare i servizi del centro in modo da tenere strettamente legata la domanda con la sostenibilità dell'offerta,
- ✓ attivare metodologie di servizio che valorizzino e rafforzino la funzione di governo e di partecipazione diretta delle associazioni al Centro Servizi
- ✓ mantenere stretto collegamento tra le considerazioni e valutazioni di politica sociale degli organi eletti e la operatività tecnica dello staff
- ✓ garantire processi di reciprocità decisionali e di risultato
- ✓ rafforzare il legame con il sistema dei Centri di servizio per attivare sinergie e scelte aggiornate sulla base anche di orientamenti e accordi extraterritoriali con il volontariato regionale e nazionale

Un compito quindi, quello direttivo, evolutosi dalla ridotta funzionalità amministrativa e utilizzato per rafforzare il processo di definizione organizzativa mantenendo la coerenza con le scelte strategiche.

emerge la necessità di un monitoraggio costante delle deleghe attribuite dagli organi sociali a tale figura per evitare eccessive prese in carico da parte del tecnico ed erronee applicazioni dei suoi compiti



Con questa squadra il CSVM arriva a fine 2008 ponendosi l'obiettivo di definire un organigramma operativo, attribuire funzioni, ruoli e soprattutto responsabilità precise dentro un assetto di servizio rafforzato e rinsaldato.

L'impostazione operativa che prevede sempre più frequenti uscite e missioni del personale presso i luoghi del territorio provinciale dove le associazioni svolgono la loro attività, ha implicato una revisione complessiva dell'organizzazione, dei tempi lavoro, dell'impostazione delle giornate, delle presenze fi-

siche in ufficio; ha coinvolto in modo diverso il personale, stimolando il suo impegno relazionale e rimotivandolo in una dimensione più imprenditiva. Si sono anche aperte nuove questioni da affrontare quali la copertura assicurativa adeguata per l'utilizzo di mezzi propri nelle missioni esterne, la disponibilità del personale ad esserci in momenti di lavoro extra, l'accumulo di ore lavorative svolte al di fuori dell'orario contrattuale e le modalità di riconoscimento delle ore straordinarie. Si è giunti ad elaborare un testo di contratto integrativo, concordato con i dipendenti, che prevede il recupero (e non il pagamento) delle ore straordinarie (Allegato 2)

4.2.2 ACCORDI DI COLLABORAZIONE CON LE ASSOCIAZIONI PROVINCIALI

Gli accordi di collaborazione sono "contenitori formali" mirati a rafforzare e regolamentare la funzione di governance delle associazioni o altri soggetti di secondo livello. Nascono dal pensiero strategico - politico e dalla collaborazione messa in campo tra associazioni e organizzazione tecnica per la costruzione dei progetti del CSVM come strumenti per poter lavorare insieme, prevedendo l'utilizzo di servizi e risorse in un'ottica di reciprocità.

Attraverso la collaborazione concordata e condivisa si tende a programmare insieme le attività e a destinare i budget di spesa, con l'intento di rafforzare i legami e le modalità di lavoro portando le organizzazioni a riconoscersi nel CSVM.

4.2.3 I PROTOCOLLI CON GLI ENTI LOCALI

I protocolli con gli Enti Locali continuano a rappresentare uno degli strumenti che permettono al Centro di rafforzare i legami con il territorio in funzione della costruzione di reti territoriali, sviluppo di sistemi informativi adeguati alle esigenze delle Organizzazioni di Volontariato e ampliamento dei servizi anche ad altri soggetti associativi non profit che altrimenti non potrebbero usufruirne.

4.2.4 SVILUPPO DELLE RETI TEMATICHE

Verso la fine del 2008 si sono aperte due importanti strade per lavorare a fianco delle associazioni guardando verso gli anni a venire: il bando di coesione sociale e l'avvio di percorsi a livello comunale e distrettuale rivolti alla costruzione dei piani di zona.

Entrambi i fronti si sono collocati e mossi intorno alle tematiche della programmazione integrata del sistema di interventi e servizi sociali, degli spazi, ruoli e funzioni attribuiti al Terzo Settore in questa materia dalla normativa nazionale (L n. 328/00) e regionale (l.r. 1/2008 e 3/2008), del lavoro di rete, del miglioramento quali/quantitativo della partecipazione del volontariato alla programmazione territoriale.

Il 2008 ha visto un progressivo radicamento del lavoro negli ambiti territoriali. Le attività del CSVM infatti sono state costruite e realizzate sui territori a fianco del volontariato.

Le premesse costruite nel corso del biennio hanno consentito di affrontare gli appuntamenti di fine anno con un'attrezzatura adeguata per riportare nel 2009 la definizione di progetti e collaborazioni che le associazioni sul territorio hanno potuto concretizzare grazie alle piattaforme di conoscenza e formazione curate nel 2007/2008, anche per effetto del lavoro svolto insieme al Centro Servizi.

4.2.5 PROMOZIONE E SUPPORTO ALLA COSTRUZIONE DELLE CONSULTE

L'impegno progettuale del biennio 2007/2008 prevedeva lo sviluppo di due fronti di lavoro distinti ma complementari. Uno è quello degli interventi di servizio alle Organizzazioni di Volontariato mirati a favorire, contribuire a creare (dove la realtà è ancora disgregata) o qualificare e rafforzare (dove esistono già i presupposti per un agire comune) le "consulte" intese come organismo operativo del volonta-

riato a livello comunale o distrettuale in base alle realtà di riferimento. L'altro è di condurre gli enti locali ad un adeguato livello di conoscenza del mondo del volontariato offrendo, attraverso appositi protocolli, opportuni servizi e informazioni e formazione specifica per favorire i processi di concertazione delle scelte di politica sociale che riguardano i singoli territori.

Nel corso del 2008 il CSVM ha proseguito il percorso di conoscenza e collaborazione tra le associazioni, finalizzato ad accompagnare le associazioni nel loro percorso di riconoscibilità da parte delle istituzioni. I positivi esiti di questo impegno, che ha avvicinato il Centro alle associazioni e ha aperto nuovi spazi di lavoro al di fuori degli uffici, hanno fatto emergere riflessioni diffuse sul tema della rappresentanza e sulle evidenti criticità connesse all'assenza di un soggetto unico riconosciuto.

4.2.6 TUTORAGGIO DELLE PICCOLE ASSOCIAZIONI

La richiesta da parte delle piccole Organizzazioni di Volontariato di svolgere una forte azione di supporto alle loro esigenze di carattere amministrativo, legale e fiscale è in aumento.

L'esigenza di acquisizione di competenze specifiche in questo campo è sempre più avvertita dalle associazioni e ciò ha rafforzato la volontà del CSVM di migliorare i servizi offerti e di sperimentare nuove forme di risposta: ad esempio la formula degli accompagnamenti strutturati su percorsi integrati di servizio. (vedi pag. 64).

LE NUOVE FRONTIERE

4.3 ATTIVITÀ TRASVERSALI E INTEGRATE

La prospettiva di uno sviluppo sempre più produttivo e dinamico delle relazioni e delle attività con le associazioni attraverso gli accordi scritti, in un'ottica di progetti e di percorsi integrati d'azione, sembra proprio divenire col tempo la nostra carta d'identità operativa. Ecco come questo percorso si è esplicitato ed ha preso forma nel 2008.

I PROTOCOLLI D'INTESA CON GLI ENTI PUBBLICI LOCALI

Ente	n. O.d.V.	n. altri soggetti associativi
Comune di Mantova ¹³	148	371
Comune di Rodigo	7	36
Comune di Castel d'Ario	5	31
Comune di Roncoferraro	10	40
Comune di Roverbella	13	48
Comune di Gazzuolo	2	7
Provincia di Mantova ¹⁴	619	2006

SUPPORTO CONSULENZIALE A SOGGETTI ASSOCIATIVI NON DI VOLONTARIATO EROGATI IN BASE AI PROTOCOLLI SOTTOSCRITTI

Mantova	106 a 35 associazioni diverse
Rodigo	3 ad 1 associazione
Castel d'Ario	7 a 3 associazioni
Roncoferraro	5 a 4 associazioni
Roverbella	4 a 3 associazioni
Provincia	100 a 37 associazioni diverse

Ente	Comune di Mantova
Consulenze altri soggetti associativi¹⁵	106 nei confronti di 35 associazioni non OdV
Altre attività	Supporto al progetto "Sportello di promozione Sociale" (formazione base ai volontari, consulenza al gruppo tecnico che sovrintende le attività dello sportello, formazione informatica, supporto logistico e supporto alla comunicazione delle iniziative in atto) Supporto grafico all'Assessorato ai Servizi sociali relativamente al progetto "Trasporto Protetto" Supporto logistico al progetto "Badanti" promosso da Comune e Provincia volto rispondere alle esigenze di cure domiciliari per malati e anziani con personale competente, offrendo un regolare modello di lavoro alle donne straniere, quelle che quasi in esclusiva svolgono il lavoro di cura.

¹³ Scadenza dicembre 2009

¹⁴ Scadenza aprile 2009

¹⁵ Consulenze (amministrative/fiscali; giuridiche; alla progettazione; di comunicazione; logistiche; di orientamento ecc.) rese ad A.P.S.; Associazioni senza scopo di lucro e Associazioni generiche non altrimenti finanziabili.

Valore economico	<p>Supporto operativo, progettuale e alla comunicazione del Progetto "Ricerca sul Tempo libero degli anziani".</p> <p>Supporto alla realizzazione del progetto formativo "Parlare in pubblico" promosso dalla Circoscrizione Centro del Comune</p> <p>€ 20000 (altri 20000 Euro rientrano nel protocollo allo scopo di supportare la Festa Provinciale del Volontariato)</p>
------------------	--

Ente	COMUNE DI RODIGO
Consulenze altri soggetti associativi	3 nei confronti di 1 associazione non OdV
Altre attività	supporto all'iscrizione nell'elenco dei beneficiari del 5 x mille di 4 associazioni
Valore economico	€ 1000

Ente	COMUNE DI RONCOFERRARO
Consulenze altri soggetti associativi	5 a 4 associazioni non OdV
Altre attività	Supporto nel procedimento di costituzione e iscrizione al Registro dell'Associazione di 2° livello: "Trasporto Protetto e diritto alla mobilità del Comune di Roncoferraro
	Supporto logistico in occasione della 2° Festa della Solidarietà (dicembre 2008).
Valore economico	€ 1000

Ente	COMUNE DI ROVERBELLA
Consulenze altri soggetti associativi	4 nei confronti di 3 associazioni non OdV
Altre attività	-
Valore economico	€ 1000

Ente	COMUNE DI GAZZUOLO
Consulenze altri soggetti associativi	
Altre attività	Inizio del percorso di costituzione, in stretta collaborazione con il Comune, di una nuova associazione di promozione sociale di carattere culturale e ricreativa
Valore economico	€ 1000

Ente	PROVINCIA DI MANTOVA
Consulenze altri soggetti associativi	100 a 37 associazioni non OdV
Altre attività	Organizzazione di 11 corsi base di Protezione civile su tutto il territorio provinciale riservati ai soci delle Associazioni aderenti alla Consulta Provinciale del Volontariato di Protezione Civile. Supporto operativo al loro riconoscimento, da parte dell'Istituto Regionale di Formazione (IREF)
	Supporto all'organizzazione di 3 incontri, sul territorio, per la restituzione alla cittadinanza della ricerca "Le donne dentro il volontariato" patrocinata dalla Presidenza del Consiglio Comunale e dall'Assessorato provinciale alle Pari Opportunità
Valore economico	€ 15.000 ¹⁶

ATTIVITÀ NEI DISTRETTI PER L'ACCOMPAGNAMENTO ALLA COSTITUZIONE DI CONSULTE E NUOVI ORGANISMI DI RETE: INCONTRI, PROGETTI, ATTIVITÀ CONSULENZIALE E FORMATIVA

Negli ambiti territoriali di Asola e Ostiglia l'attività si è concentrata sulla progettazione e

¹⁶ Riferito al solo 2008.

sull'organizzazione, di concerto con le reti di associazioni esistenti (Coordinamento distrettuale dei soggetti non profit di Asola e Consulta comunale delle associazioni di volontariato di Ostiglia) di due distinti cicli di formazione : uno su materie fiscali/contabili e uno sui temi della comunicazione.

Nell'ambito distrettuale di Guidizzolo/Castiglione, a seguito dell'avvio di momenti di informazione e conoscenza reciproca tra CSVM e associazioni, tra associazioni e associazioni, e degli scambi di co-progettazione con il Comune di Castiglione ed un gruppo allargato di Organizzazioni di Volontariato a livello comunale, l'attività ha assunto veste di supervisione e tutoraggio i cui esiti concreti si produrranno probabilmente nei prossimi anni.

Nel Comune di Mantova è stato elaborato, promosso, organizzato e co-gestito un lungo e complesso percorso formativo diretto alla formazione di volontari di organizzazioni diverse per la creazione di un servizio innovativo e sperimentale.

Attività realizzate:

1. Supporto al coordinamento dei soggetti non profit dell'ambito distrettuale di Asola, e attività connessa di supporto alla promozione di relazioni tra il coordinamento dei soggetti non profit di Asola e le organizzazioni di volontariato attive nell'area della famiglia con minori nel territorio distrettuale,
2. programmazione ed organizzazione di quattro convegni "Volontariato e piani di zona: una partita da giocare" di presentazione dei risultati della ricerca , condotta da IRS insieme ai Centri di Servizio lombardi con il supporto del Comitato di Gestione dei Fondi Lombardo e del Coordinamento regionale dei Centri, sulla partecipazione del volontariato alla programmazione sociale di zona e di un incontro con le istituzioni locali e provinciali,
3. partecipazione al gruppo di progettazione insieme con Anffas di Mantova e Università di Brescia per la realizzazione del progetto "tempo libero per tutti", organizzazione del convegno di presentazione degli esiti del progetto e conduzione di attività specifiche di valutazione,
4. conduzione della seconda fase del progetto "Concertando: per un osservatorio del volontariato sulle politiche partecipative territoriali"
5. conduzione del progetto diretto alla realizzazione del servizio "Sportello di promozione sociale"
6. azione di promozione, sviluppo e sostegno della rete di associazioni di Guidizzolo nell'ambito del progetto "siamo in rete"

1) AMBITO DI ASOLA

(COMUNI DI ASOLA, CASALOLDO, CASTEL GOFFREDO, CASALROMANO, CASALMORO, PIUBEGA, REDONDESCO, GAZOLDO DEGLI IPOLITI, ACQUANEGRA SUL CHIESE, CERESARA, MARIANA MANTOVANA, CANNETO SULL'OGLIO)

Rispetto al 2007, primo anno di vita del Coordinamento dei soggetti non profit dell'ambito distrettuale di Asola, nel 2008 detto soggetto ha sviluppato le attività confermando la propria identità di soggetto di collegamento e a supporto delle organizzazioni attive nel territorio. Esso ha concluso una fase iniziale di riflessione centrata sulle tematiche connesse al servizio di trasporto protetto - avviata con due distinti seminari nel 2007 - con un convegno organizzato insieme con gli enti locali comunali; ha realizzato alcuni momenti di incontro e di confronto con il volontariato attivo nell'area famiglia con minori, concordando anche l'attivazione di un progetto rivolto al sostegno delle responsabilità genitoriali; ha programmato in modo partecipato un percorso formativo rivolto ai volontari impegnati in tali organizzazioni, partendo da una rilevazione dei bisogni formativi espressi dalle organizzazioni di volontariato aderenti al coordinamento medesimo.

NUMERO INCONTRI	TIPOLOGIA	NUMERO MEDIO PARTECIPANTI
6 incontri	Incontri gruppo dei 5 Portavoce del coordinamento	Media presenze 4,5
2 riunioni	Incontri di assemblea del Coordinamento	(presenze n. 10 e 15) media presenze: 12,5
1 incontro	Convegno sul trasporto protetto	50 partecipanti

**2) PROGETTO “VOLONTARIATO E PIANI DI ZONA: UNA PARTITA DA GIOCARE”
(in collaborazione con IRS – istituto ricerche sociali)**

Il progetto, che si è concretizzato nell’organizzazione di 4 convegni dal titolo “Volontariato e piani di zona: una partita da giocare” aperti alle Organizzazioni di Volontariato in 4 diversi ambiti territoriali della provincia, nasce dall’esigenza di divulgare i risultati della ricerca “Il ruolo del Volontariato lombardo nella programmazione di zona” svolta da IRS per indagare l’apporto del Volontariato nel processo di pianificazione delle politiche sociali sul territorio regionale.

Convegno “Volontariato e piani di zona: una partita da giocare ”

DATA	SEDE	NUMERO PRESENTI ESCLUSI ORGANIZZATORI E RELATORI
10 maggio	Castel Goffredo	25
7 giugno	Mantova	10
14 giugno	Quistello	27
28 giugno	Viadana	10

AMBITO DI MANTOVA

(COMUNI DI MANTOVA, SAN GIORGIO DI MANTOVA, PORTO MANTOVANO, BORGOFORTE, VIRGILIO, BAGNOLO SAN VITO, RONCOFERRARO, CASTELBELFORTE, CASTEL D’ARIO, VILLIMPENTA, ROVERBELLA, CURTATONE, CASTELLUCCHIO, RODIGO, MARMIROLO, BIGARELLO)

3) PROGETTO “TEMPO LIBERO PER TUTTI”: UN PERCORSO INTEGRATO FRA SERVIZI PER DISABILI, FAMIGLIA E TERRITORIO”

Soggetti coinvolti: Co-promosso da ANFFAS Onlus di MN, Università degli Studi di Brescia, sezione di MN, con CSVM a supporto per il coinvolgimento delle associazioni interessate

In cosa consiste: è un progetto finalizzato a promuovere l’inserimento di utenti dei servizi ANFFAS nelle comunità territoriali di appartenenza attraverso l’attivazione della rete dei soggetti sociali, per consentire a ciascuno di vivere il proprio tempo libero in attività e iniziative rispondenti agli interessi individuali e compatibili con le limitazione psico-fisiche personali.

NUMERO INCONTRI	TIPOLOGIA	NUMERO MEDIO PARTECIPANTI
8 incontri	Incontri di monitoraggio del progetto e di progettazione del convegno	Media presenti:4 tecnici (esponenti dei tre enti)

1 incontro	Convegno di presentazione pubblica degli esiti del progetto	80 partecipanti
2 incontri	Incontro per valutare sviluppi del progetto e Laboratorio di valutazione del progetto con le associazioni coinvolte	Media presenti: 5,5

**4) PROGETTO “CONCERTANDO”: PER UN OSSERVATORIO DEL VOLONTARIATO
SULLE POLITICHE PARTECIPATIVE TERRITORIALI.**

Soggetti coinvolti: capofila il Collegamento provinciale del volontariato, partner Forum Terzo Settore, CSVM, Provincia

In cosa consiste: Progetto finanziato dal bando regionale 2007 collegato alla l.r. 22/1993, che prevedeva la costruzione di un osservatorio della partecipazione del volontariato ai tavoli dei Piani di zona. Il CSVM ha svolto, inizialmente, funzione di partner con funzioni di supervisione e tutoraggio degli incontri.

Concluso nel dicembre 2007 il progetto gestito dal Collegamento provinciale del volontariato, senza aver raggiunto l'obiettivo, nel 2008 il CSVM ha valutato di condurre direttamente lo stesso progetto per valorizzarne gli sviluppi e soprattutto l'impegno di partecipazione profuso dalle associazioni oltre al loro investimento sulla formazione.

NUMERO INCONTRI	TIPOLOGIA	NUMERO MEDIO PARTECIPANTI
9 incontri	Incontri del gruppo dei volontari (anche con soggetti esterni)	Media presenze 8 volontari
5 incontri	Incontri di area tematica promossi da CSVM insieme con i volontari del gruppo concertando attività nell'area tematica considerata	14 Organizzazioni rappresentate

5) PROGETTO “SPORTELLO DI PROMOZIONE SOCIALE”:

Soggetti coinvolti: progetto promosso da assessorato al Welfare del Comune di Mantova, Circoscrizione Centro Storico e CSVM con il coinvolgimento delle O.d.V. e delle Organizzazioni Sindacali

In cosa consiste: accoglienza e ascolto; affiancamento nelle difficoltà burocratiche quotidiane tra cui quelle legate a utenze domestiche, Isee, pratiche varie; orientamento ed informazione per fruire delle opportunità offerte dalle associazioni di volontariato del privato sociale e dei servizi sociali mantovani; collaborazione con gli operatori del servizio sociale comunale.

NUMERO INCONTRI E DURATA	TIPOLOGIA DI INCONTRI	MEDIA PRESENZE DI VOLONTARI (ESCLUSI GLI OPERATORI DI CSVM)
3 incontri per 3 ore ciascuno	Incontri del gruppo tecnico con supporto della Consulente	3 operatori presenti in media con la consulente
5 incontri di ore 2 ciascuno	Incontri estivi con il gruppo dei volontari di organizzazione e predisposizione di strumenti per il servizio	2 operatori con in media 13 volontari
3 incontri di ore 2,30'	Incontri di rendicontazione della prima fase del progetto formativo	20 partecipanti
3 incontri per ore 2,30'	Incontri con il Gruppo dei volontari di supervisione della sperimentazione	Presenti tre operatori ed una media di 12 volontari
1	Incontro di preparazione Banchetto in	5 partecipanti

	piazza	
Una giornata (7 ore)	Iniziativa banchetto in piazza	10 tra operatori e volontari

.6) AMBITO DI GUIDIZZOLO

(COMUNI DI GUIDIZZOLO, CASTIGLIONE DELLE STIVIERE, CAVRIANA, SOLFERINO, MONZAMBANO, PONTI SUL MINCIO, VOLTA MANTOVANA, GOITO, MEDOLE)

Lo sviluppo delle reti ha coinvolto, dopo un importante lavoro di formazione e di reciproca conoscenza, la rete delle associazioni di Castiglione delle Stiviere con cui è stata avviata una collaborazione importante di progettazione congiunta con l'ente pubblico e gli uffici del piano di zona di Guidizzolo.

Le associazioni, con il percorso "Siamo in rete" si sono attivate per realizzare, con l'appoggio ed il supporto dell'ente pubblico, un progetto di produzione, promozione e vendita di un calendario finalizzato a raccogliere fondi da destinare alle famiglie in stato di grave povertà residenti nel Comune di Castiglione delle Stiviere.

Qui si è inserito il supporto del CSVM alle associazioni per guidarle nel processo dell'analisi dei bisogni e della progettazione dell'iniziativa.

L'obiettivo era permettere alla rete delle associazioni di collaborare insieme su obiettivi comuni rendendo visibile il loro lavoro quotidiano e i servizi che ognuno di loro offre.

Il progetto, durato in tutto quattro mesi, ha attivato un'interessante partecipazione da parte delle associazioni (17 adesioni) considerando che era il primo progetto in rete su questo territorio. Esso ha portato alla vendita di un numero consistente di copie (+ di 1200) e alla conseguente raccolta di più di 6000 Euro a disposizione dell'obiettivo del progetto.

Le Associazioni hanno potuto sperimentare il lavoro in rete al di fuori dei servizi che singolarmente già offrono alla cittadinanza conoscendosi, confrontandosi, sperimentando la fatica dello stare assieme ma soprattutto aprendo prospettive interessanti di lavoro.

NUMERO INCONTRI	TIPOLOGIA	NUMERO MEDIO PARTECIPANTI
7	Consulenza progettuale	7
1	Promozione del volontariato	17
1	Presentazione del bando di coesione sociale	15

LE “AREE DI SERVIZIO”

4.4. PROMOZIONE E SVILUPPO DEL VOLONTARIATO

ZOOM SUI NUMERI

SCUOLA E VOLONTARIATO

Servizio il cui scopo è promuovere il Volontariato e la cultura della solidarietà all'interno del mondo della scuola

Scuole coinvolte	20
Associazioni partecipanti	52
Incontri a scuola	182
Studenti incontrati	4413

VOLONTARIAMENTE

Progetto che offre ai giovani la possibilità di compiere esperienze di volontariato presso le Organizzazioni di Volontariato e di Promozione Sociale durante il periodo estivo

Associazioni che hanno aderito	31
Progetti realizzati	52 (anno scolastico 2008/2009)
Studenti coinvolti	124

SERVIZIO DI ORIENTAMENTO AL VOLONTARIATO

Servizio diretto a creare, dopo un colloquio informativo, un collegamento tra chiunque aspiri a diventare volontario e l'associazione più rispondente alle sue aspirazioni

Richieste di informazioni	117
Colloqui personalizzati	43

Nel quadro evolutivo dei contesti ove il CSVM opera, considerata la moltitudine di soggetti che svolgono azioni e investono risorse (bandi, progetti, ricerche, formazione...) lo spazio della promozione può realmente diventare il tratto caratteristico dell'attività di un'organizzazione quale il Centro Servizi come pensato nella L. 266/91. Ciò che infatti può davvero supportare, promuovere e qualificare il volontariato, nella moltitudine delle offerte e delle richieste che esso riceve, è un progetto culturale più ampio, orientato a tempi di sviluppo non solo immediati ma pensato a distanza nei suoi effetti, nell'ottica di una solidarietà sociale diffusa dove il capitale umano possa acquisire maggior dignità e possa portare un plusvalore riconosciuto al tessuto sociale. Grande sfida questa, in controtendenza con i valori dell'epoca che stiamo vivendo: certamente però unica sponda di riscatto per la persona e la dignità dell'uomo. Ecco allora che il volontariato, attraverso un'organizzazione che gli appartiene e della quale può decidere autonomamente gli orientamenti (il Centro Servizi appunto), può scegliere di proporsi come un motore di promozione dei valori della solidarietà, a partire dalle azioni dirette alle giovani generazioni, intercettando e stimolando i loro pensieri e desideri nell'ottica di un modello sociale che valorizzi l'impegno personale verso i più deboli come patrimonio di tutti.

LA PAROLA AI PORTATORI DI INTERESSE: IL PERSONALE DELL'AREA PROMOZIONE (CON IL CONTRIBUTO DELL'AREA COMUNICAZIONE)

SCUOLA E VOLONTARIATO

Obiettivi:

- ❖ promuovere il volontariato e la cultura della solidarietà all'interno del mondo della scuola
- ❖ favorire una maggiore sensibilizzazione dei giovani nei confronti delle problematiche sociali
- ❖ stimolare una loro più ampia partecipazione alle attività delle associazioni di volontariato
- ❖ progettare esperienze ed attività di partecipazione sociale.

Andamento 2008:

- maggiore costruzione di percorsi complessi e condivisi tra associazioni e scuole
- meno interesse per incontri singoli di presentazione
- attenzione prevalente alle richieste avanzate dalle scuole
- scelta organizzativa di attivare minori azioni di sollecito agli istituti scolastici
- momento di radicale cambiamento e ristrutturazione delle istituzioni scolastiche,
- calo generale di fondi che si ripercuote necessariamente su tutte le attività "extra-curricolari"

Fattori di cambiamento

Opportunità:

- ☺ momenti di confronto e di scambio tra gli operatori del Centro sulle attività in fieri;
- ☺ fermento di co-progettazione con insegnanti e associazioni
- ☺ coinvolgimento da parte dei soggetti coinvolti nella creazione di progetti e iniziative complesse
- ☺ disponibilità delle parti a riflettere e valutare le ricadute delle iniziative realizzate
- ☺ atteggiamento propositivo e autocritico da parte delle associazioni in merito alle difficoltà
- ☺ rafforzamento legami con soggetti istituzionali (ex ASL)

criticità:

- ☹ difficoltà di rendicontazione completa, uniforme e omogenea delle iniziative di promozione
- ☹ cambiamenti interni alle scuole (dirigenza, insegnanti coordinatori, insegnanti richiedenti)
- ☹ disomogenea disponibilità logistica nei confronti dei percorsi che richiedevano più tempo e partecipazione da parte degli istituti scolastici
- ☹ poca evidenza e concretezza dell'apporto dell'Ufficio scolastico provinciale

UN PO' DI NUMERI

ATTIVITÀ DI SCUOLA E VOLONTARIATO	2008	2007
Scuole elementari coinvolte	-	1
Scuole medie coinvolte	10	13
Scuole superiori coinvolte	10	15
Studenti incontrati	4413	Almeno 3500
Docenti coinvolti	70	98
Organizzazioni di Volontariato. coinvolte	38 (+ 2 cooperative sociale e 5 APS)	53

ANNO SCOLASTICO 2006/2007	PERIODO GENNAIO/GIUGNO 2008	PERIODO GENNAIO GIUGNO 2007
Incontri a scuola	158	275 (di cui 1 assemblea)

ANNO SCOLASTICO 2007/2008	PERIODO SETTEMBRE/DICEMBRE 2008	PERIODO SETTEMBRE-DICEMBRE 2007
Incontri a scuola	24	46 (di cui 3 assemblee)

ATTIVITÀ DI CO-PROGETTAZIONE	2008	2007
Incontri con insegnanti	12	30
Incontri con associazioni	7	16

Le esperienze significative:

a) Percorsi formativi rivolti alle scuole

- ***Avis Giovane - Volontà di aiutare, volontà di crescere***

CONTENUTI: percorso sul tema della comunicazione efficace e delle dinamiche di gruppo, declinato nell'ambito di Avis e finalizzato a far acquisire competenze trasversali a livello comunicativo.

DESTINATARI: studenti dell'Istituto Professionale Bonomi Mazzolari di Mantova

ASSOCIAZIONI COINVOLTE: Avis Comunale di Mantova

- ***Il Mantegna d'estate. Volontà di aiutare, volontà di crescere***

CONTENUTI: percorso di riflessione e approfondimento sul tema della motivazione e delle aspettative verso il volontariato.

DESTINATARI: studenti dell'Istituto Mantegna.

ASSOCIAZIONI COINVOLTE: Centro di Aiuto alla Vita, Telefono Amico, Associazione San Martino, Coordinamento per la pace

- ***Il viaggio dell'eroe continua***

CONTENUTI: laboratorio di esperienze dei ragazzi sul tema della promozione della salute e dell'educazione alimentare.

DESTINATARI: studenti di 6 istituti comprensivi e 6 istituti secondari di secondo livello della provincia di Mantova

ASSOCIAZIONI COINVOLTE: Realizzato in collaborazione con Collegamento Provinciale del Volontariato, Associazione per l'Aiuto ai Giovani con Diabete, Associazione Italiana Celiachia, ASL Area Prevenzione Ambienti di Vita - Servizio Igiene Alimenti e Provincia di Mantova

- ***La strada dei diritti***

CONTENUTI: percorso di riflessione e confronto sulle tematiche riguardanti l'ambito dei diritti e della giustizia (diritti umani, legalità, diritto all'informazione, il commercio equo-solidale, la relazione con il mondo musulmano, l'integrazione, la relazione non violenta, la difesa dei diritti nelle situazioni di conflitto).

DESTINATARI: studenti dell'Istituto professionale IPSIA Vinci di Mantova

ASSOCIAZIONI COINVOLTE: Amnesty International, Emergency, El Medina, Namaste, Cooperativa Mapamondo, Coordinamento per la Pace, Associazione Anna Politkovskaja

- **Lavorare in gruppo e gestire gruppi**

CONTENUTI: percorso di riflessione e approfondimento sui temi delle competenze trasversali, della relazione e comunicazione con l'altro, della progettazione in gruppo

DESTINATARI: studenti dell'Istituto Professionale S. Giovanni Bosco di Gazoldo degli Ippoliti

- **Preveniamo le dipendenze**

CONTENUTI: percorso di riflessione e approfondimento sul tema della dipendenza da alcol e droga e sulla problematica del disagio giovanile, comprendente una parte di laboratorio.

DESTINATARI: studenti della scuola media di San Benedetto Po

ASSOCIAZIONI COINVOLTE: Associazione San Martino (Centro di Mediazione Sociale), Cooperativa Arianna, Centro di Aiuto alla Vita

- **Tu se' lo mio Maestro**

CONTENUTI: percorso di riflessione e preparazione volto all'inserimento in associazioni di volontariato focalizzate sul tema della relazione d'aiuto. Esperienze di solidarietà all'interno di queste.

DESTINATARI: studenti del Liceo Classico e Linguistico "Virgilio" di Mantova

ASSOCIAZIONI ED ENTI COINVOLTI: Associazioni Volontari Ospedalieri (AVO), Unione Italiana Lotta alla Distrofia Muscolare (UILDM), Associazione Italiana Persone Down (AIPD), Associazione per la Sindrome X-Fragile, Unione Italiana Ciechi (UIC), Cooperativa La Quercia, Associazione Bambino in Ospedale (ABIO), Associazione San Martino, Associazione Anna Frank, Comune di Mantova, ANFFAS Mantova, ASPEF Mantova, Gruppo Volontari di Asola

b) Percorsi di autoformazione per associazioni

Avvio del Percorso di autoformazione e promozione di iniziative di rete sul tema dei diritti umani realizzato in collaborazione con: Sucar Drom, Cittadinanzattiva, Namaste, Cooperativa Mappamondo, Amnesty International, Emergency, Associazione Anna Politkovskaja, ACLI, Libera

ALTRE ATTIVITÀ DI PROMOZIONE DEL VOLONTARIATO GIOVANILE

PROGETTO "VOLONTARIAMENTE"

SOGGETTI COINVOLTI: Provincia di Mantova, Uffici informagiovani, Associazioni e CSVM

DESTINATARI: giovani dai 15 ai 30 anni

CONTENUTI: il progetto "volontariamente", giunto alla sua terza edizione offre la possibilità ai giovani che si rendono disponibili di compiere esperienze di volontariato durante il periodo estivo e alle associazioni di trovare nuovi stimoli di collaborazione con volontari in erba che entrano in contatto con loro realtà. Le associazioni sono chiamate a formulare progetti specifici da affidare ai ragazzi, dimensionati su una durata temporale limitata. Il Centro Servizi mantiene un ruolo organizzativo e di tramite tra le associazioni e i giovani coinvolti nel progetto. Facendo tesoro delle esperienze degli anni precedenti il Centro ha attivato momenti preventivi di formazione per le varie componenti (associazioni e ragazzi) e incontri di valutazione dell'esperienza, una volta conclusa. Il progetto ha confermato nel 2008 gli stessi dati numerici di accesso e gradimento dei progetti dell'anno precedente, con una leggera flessione che si può spiegare principalmente con una partenza in forte ritardo delle fasi preliminari del progetto, dovuta al verificarsi di una situazione di stallo in uno degli enti partner del progetto (la Provincia di Mantova era in fase di selezione del responsabile Informagiovani)

Fattori di cambiamento

Opportunità

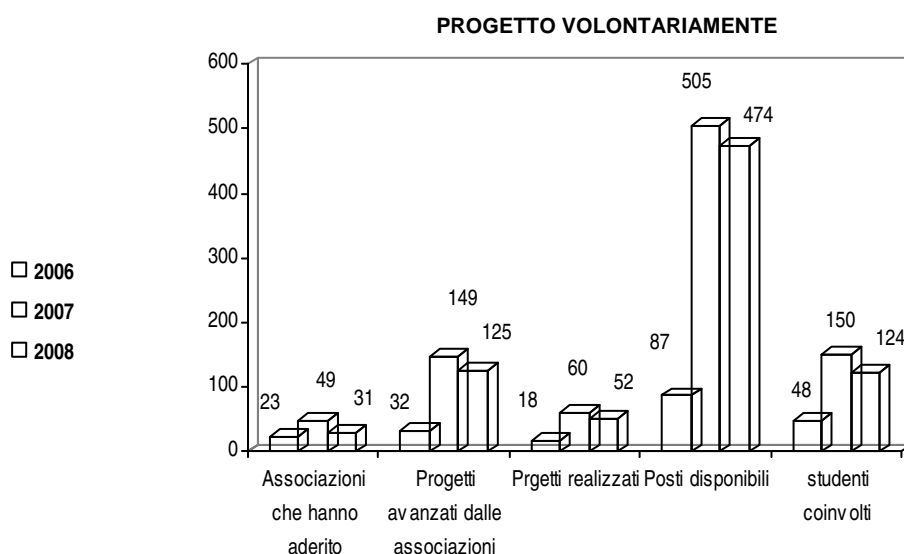
- ☺ Crescita della cura nella fase di monitoraggio delle attività
- ☺ Il progetto di realizzare per l'anno prossimo un vademecum illustrativo dell'iniziativa che possa

comunicare chiaramente significati e obiettivi

- ☺ consolidamento a livello progettuale dei rapporti con la Provincia
- ☺ rafforzamento delle relazioni con alcuni Informagiovani

Criticità

- ☹ l'operatività del progetto ritardata per motivi interni ad uno degli enti partner (la Provincia)
- ☹ mancata attivazione della formazione iniziale ai tutor
- ☹ difficoltà di rapporto a livello progettuale con alcuni Informagiovani
- ☹ minore apporto a livello di rete da parte della Provincia



IL SERVIZIO DI ORIENTAMENTO AL VOLONTARIATO

è diretto a chiunque aspiri a diventare volontario: prevede un contatto informativo e un colloquio per comprendere le aspettative e le effettive disponibilità di un qualsiasi cittadino che decida di avvicinarsi a questo mondo. Sulla base delle informazioni contenute nella Banca dati del volontariato, le persone interessate vengono messe in contatto con le associazioni più rispondenti alle attitudini e intenzioni espresse. Una volta creato il collegamento tra organizzazione e aspirante, il CSVM non prevede ad oggi alcuna modalità di verifica e monitoraggio degli esiti della relazione

Fattori di cambiamento

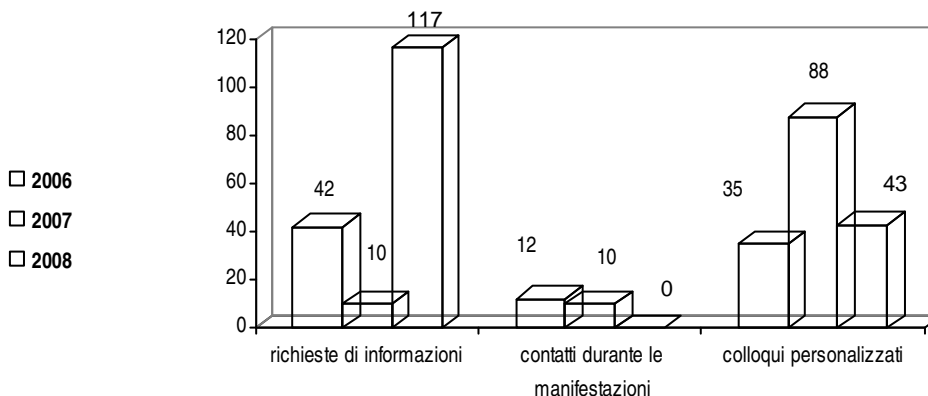
opportunità

- ☺ evoluzione da un approccio di sportello ad un approccio di promozione delle possibilità
- ☺ maggiore integrazione con le altre attività di promozione del Centro Servizi
- ☺ rafforzamento delle relazioni con alcuni Informagiovani;
- ☺ pubblicazione de "Le pagine verdi del volontariato" (banca dati del CSVM su carta) che costituisce un valido supporto

criticità

- ☹ minore accesso dei giovani allo sportello di orientamento al di fuori dei mesi estivi;
- ☹ nessun contatto durante la festa del volontariato causa maltempo;
- ☹ afflusso di persone allo sportello orientativo inferiore rispetto alle aspettative della campagne promozionali e informativa attivata sul maggior quotidiano locale (La Gazzetta di Mantova)

INTERVENTO PER RICHIESTE DI ORIENTAMENTO AL VOLONTARIATO



CRESCERE INSIEME

servizio del CSVM, attivato nell'ottobre 2007, e finalizzato a favorire l'avvicinamento delle associazioni e la partecipazione dei giovani ai progetti di Servizio Civile Nazionale (SCN) e Servizio Volontario Europeo (SVE), sollecitato dalle richieste delle associazioni e svolto in collaborazione con i soci fondatori Arci e Sol.Co.

Fattori di cambiamento

opportunità

- ☺ Il riconoscimento di progetti di volontariato europeo
- ☺ La possibilità di colmare il vuoto informativo delle Organizzazioni di Volontariato sul tema

criticità

- ☺ Lo scarso interesse apparentemente suscitato nelle associazioni, in particolare per quanto riguarda il SCN
- ☺ L'attività di raccordo tra tre soggetti (CSVM, ARCI e SOLCO) in alcuni passaggi non particolarmente fluida;

Alla fine del 2008 ci si chiede se davvero questo servizio era un bisogno delle associazioni. Il contatto personalizzato realizzato nei confronti delle organizzazioni di volontariato ha infatti restituito uno scarso interesse per questo argomento e un conseguente ridotto utilizzo delle proposte degli operatori. È stata un'interessante esperienza in termini di collaborazione tra soggetti del Terzo Settore, partita dall'espressione di un bisogno che in realtà si è rivelato un difetto informativo. Infatti laddove si sono chiariti e illustrati i contenuti e le condizioni di accesso, si sono definite le effettive necessità.

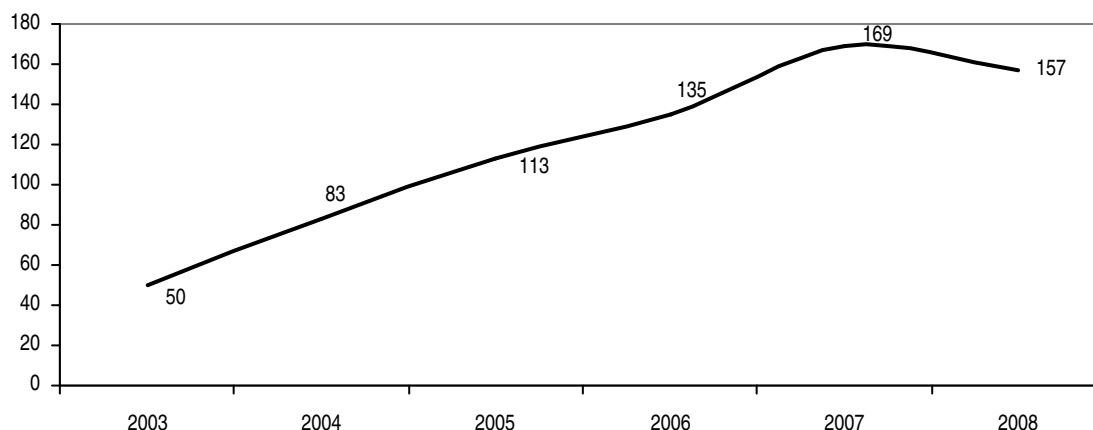
EVENTI CSVM

MANTOVA. UNA RETE SOLIDALE. (29 MARZO 2008): convegno - incontro realizzato in collaborazione con il Coordinamento regionale dei Centri di Servizio e con la Provincia di Mantova di presentazione della nuova banca dati del CSVM e del sistema regionale di raccolta dati (CSVSystem) che rende uniformi le modalità di raccolta delle informazioni sulle attività svolte dai Centri di Servizio in Lombardia. L'occasione è servita per condividere con le associazioni questa innovazione e per mettere in evidenza anche le informazioni relative alle attività svolte dalle organizzazioni di volontariato, rilevate attraverso i questionari di mantenimento dell'iscrizione al registro del volontariato per le iscritte e a moduli

appositamente realizzati dal CSVM per le OdV non iscritte al registro.

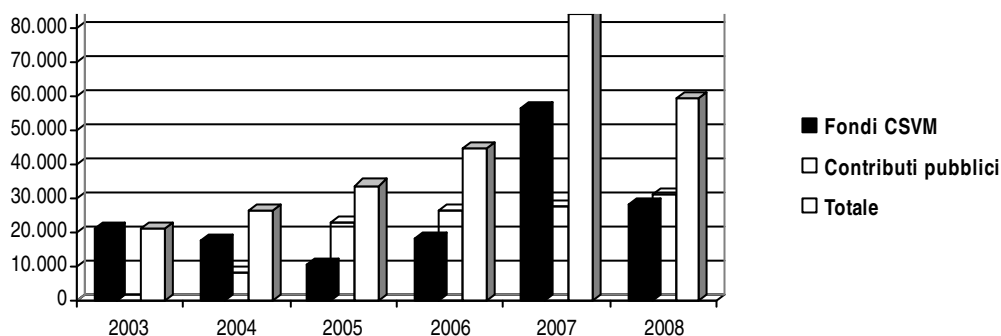
VI FESTA PROVINCIALE DEL VOLONTARIATO MANTOVANO (12 E 13 SETTEMBRE 2008): da quando esiste, la finalità principale della Festa è dare visibilità alle associazioni del territorio in modo tale da far conoscere il loro impegno quotidiano e favorire l'incontro con la cittadinanza attraverso l'informazione e la promozione delle loro attività. La manifestazione consiste nella presenza, nelle vie del centro storico di Mantova, dei gazebo con i banchetti gestiti dai volontari delle organizzazioni. L'organizzazione e la gestione dell'evento sono coordinate dal CSVM. L'obiettivo è di dare corpo alla manifestazione attraverso eventi realizzati dalle associazioni o da reti di organizzazioni, ai quali il Centro Servizi garantisce la cura e il supporto nel percorso costruttivo. Alcuni esempi di eventi concertati con le odv sono quelli di intrattenimento musicale, sportivo per persone diversamente abili, culinario, culturale, etc.. I momenti di pianificazione e organizzazione dell'evento si sviluppano attraverso riunioni specifiche con le associazioni.

LA PARTECIPAZIONE DELLE ORGANIZZAZIONI DI VOLONTARIATO MANTOVANE ALLE VARIE EDIZIONI DELLA FESTA PROVINCIALE DEL VOLONTARIATO



Nelle adesioni registrate sono da segnalare le presenze di associazioni di secondo livello e di Consulte e coordinamenti territoriali che portano con sé numeri importanti di soggetti associativi (95 AVIS, 16 AUSER, 13 coordinamento di Asola, 21 Consulta comunale di Ostiglia, 10 Consulta distrettuale di Suzzara, 37 AIDO, 63 associazioni aderenti al Collegamento Provinciale del Volontariato, 14 C.R.I. e 7 Avulss).

FONDI A SOSTEGNO DELLA FESTA DEL VOLONTARIATO



L'edizione di quest'anno è stata funestata da un temporale particolarmente violento (un diluvio quasi universale!!!) e ciò ha impedito al programma di essere attuato compiutamente. Questa circostanza ha anche stimolato riflessioni ex post sullo "strumento" della Festa da parte delle Associazioni. Ciò ha attivato un confronto diretto tra le associazioni e con il Centro per progettare modalità alternative di realizzazione per l'anno 2009.

Giobbe Covatta in Seven. (12 settembre 2008) Lo spettacolo, realizzato in collaborazione con Arci Mantova all'interno della festa del volontariato provinciale, è stato "usato" dalle associazioni per sostenere, con il suo ricavato, il progetto "Punto informativo di accoglienza" che verrà realizzato dalle organizzazioni di volontariato operanti presso l'ospedale di Mantova per aiutare le persone che si recano nella struttura ad orientarsi nella struttura. L'incasso della serata è stato di 2.060 euro.

Consiglio Comunale e Provinciale aperto. (12 settembre 2008): momento di alto impegno sociale realizzato in apertura della Festa provinciale del volontariato: per la prima volta Consiglio Comunale e Consiglio provinciale di Mantova si sono confrontati congiuntamente sulle tematiche del volontariato e della solidarietà, producendo un ordine del giorno condiviso dai due enti con significativi impegni assunti in favore del volontariato locale (appendice n.)

L'incontro ha visto la presenza dei membri del Sindaco di Mantova e del Presidente della Provincia e delle organizzazioni di volontariato del territorio e la partecipazione del prof. M. Mozzanica.

Scatti di solidarietà- 2008. Anno europeo per il dialogo interculturale: è un concorso fotografico a tema proposto dal CSVM oramai da qualche anno: possono partecipare e vengono premiate le associazioni che consegnano i migliori scatti con riferimento al tema indicato di anno in anno nel regolamento. Nel 2008 il tema era il dialogo interculturale: sono arrivate 27 foto e hanno partecipato 11 associazioni. I premi consistono in dotazioni informatiche e tecnologiche utili alle associazioni per migliorare la loro attrezzatura interna.

FESTIVAL DELLA COOPERAZIONE. (25 E 26 OTTOBRE): all'interno del Festival della Cooperazione "Energia viva", iniziativa curata da Camera di commercio di Mantova e Camere di commercio lombarde in collaborazione con Confcooperative e Legacoop Lombardia e con il patrocinio di Regione Lombardia, Comune e Provincia di Mantova, a fronte di un accordo raggiunto da CSVM con gli organizzatori sono stati messi a disposizione delle associazioni alcuni spazi coperti per presentarsi alla cittadinanza. Le giornate hanno rappresentato un buon momento di incontro tra le associazioni. Rispetto all'affiatamento con il Festival in generale e con gli altri soggetti presenti, molta è la strada da percorrere per portare in sintonia due mondi che, pur appartenendo al Terzo Settore e realizzando nella pratica importanti sinergie, sono ancora lontani tra loro.

EVENTI PROMOSSI DA ASSOCIAZIONI O RETI DI ASSOCIAZIONI IN COLLABORAZIONE CON CSVM

OSTIGLIA - QUARTA FESTA DELLE ASSOCIAZIONI DI VOLONTARIATO. (24 MAGGIO 2008): manifestazione organizzata dalla Consulta del Volontariato di Ostiglia con le associazioni del territorio e la collaborazione del CSVM. La festa prevedeva uno spazio di riflessione sul tema della disabilità e vari momenti ricreativi, ludici, musicali e sportivi in piazza.

TEMPO LIBERO PER TUTTI (11 OTTOBRE 2008): Convegno aperto alla cittadinanza dove sono stati illustrati gli esiti del percorso progettuale rivolto all'attivazione delle reti territoriali per interventi sinergici e coordinati sul tema del tempo libero delle persone disabili. (vedi progetto pag 48)

LA RIABILITAZIONE: QUALI RISPOSTE ALLE ESIGENZE DEL DISABILE? (22 NOVEMBRE 2008): Convegno realizzato da Cittadinanzattiva sulle tematiche della riabilitazione. All'iniziativa sono intervenuti diversi referenti, medici e specialisti del tema.

DAL PAESE DEL SOLE AL PAESE DEI SOLI? (28 NOVEMBRE 2008): conferenza organizzata da Telefono Amico Mantova per la presentazione della ricerca demoscopica, realizzata nel marzo 2008 come attività dell'Osservatorio sul Disagio Emozionale, che mette in evidenza le difficoltà della vita per le quali gli italiani provano un profondo disagio emotivo.

SPORTELLINO DI PROMOZIONE SOCIALE: BANCHETTO IN PIAZZA. (6 DICEMBRE 2008): momento creato per la promozione dello Sportello di Promozione Sociale (vedi progetto realizzato in collaborazione con il Comune di Mantova a pg.).

ARMONIE DAL MONDO. (19 DICEMBRE 2008): concerto di Natale organizzato dall'Associazione Cuore Amico Mantova con l'obiettivo di promuovere i valori e le tematiche dell'associazione, oltre a vedere in quel momento un ricordo di due loro amici.

LA MUSICA DEL DONO. (20 DICEMBRE 2008): Iniziativa musicale curata da Avis Provinciale Mantova con le scuole medie ad indirizzo musicale per la sensibilizzazione dei giovani delle scuole e della cittadinanza.

LE “AREE DI SERVIZIO”

4.5. CONSULENZA E ASSISTENZA

ZOOM SUI NUMERI

SERVIZIO DI CONSULENZA

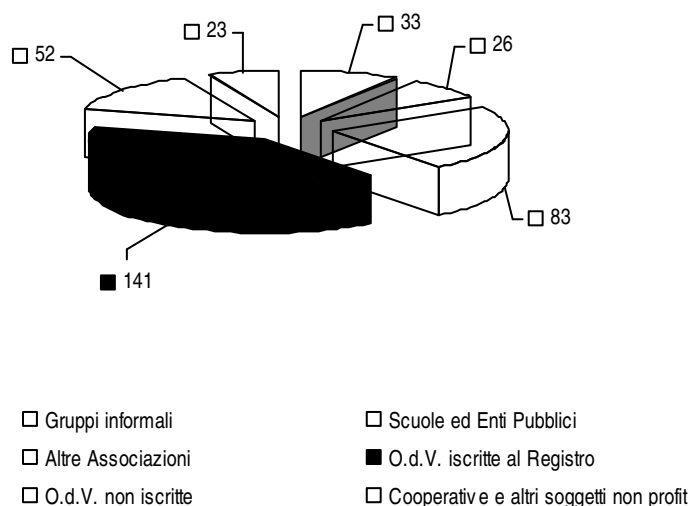
Servizio diretto a sollevare le Organizzazioni di Volontariato dal peso degli adempimenti burocratici previsti dalle normative vigenti e legati all'attività associativa

Consulenze effettuate	1116 (256 amministrative/fiscali; 171 legali – notarili; 482 concernenti la comunicazione associativa; 37 di promozione; 48 relative alla costruzione di percorsi formativi; 82 di progettazione sociale; 40 altre)
Associazioni utenti	358 (193 di Volontariato, 83 altri soggetti associativi, 33 gruppi informali; 26 enti pubblici; cooperative sociali e altri enti non profit)

Grande attenzione gli operatori hanno riservato alla sperimentazione di nuove modalità operative e allo sviluppo degli accompagnamenti¹⁷ come strumenti prioritari volti alla qualificazione delle organizzazioni di volontariato del territorio. Su questo fronte anche le modalità interne di lavoro si avviano su trasformazioni significative:

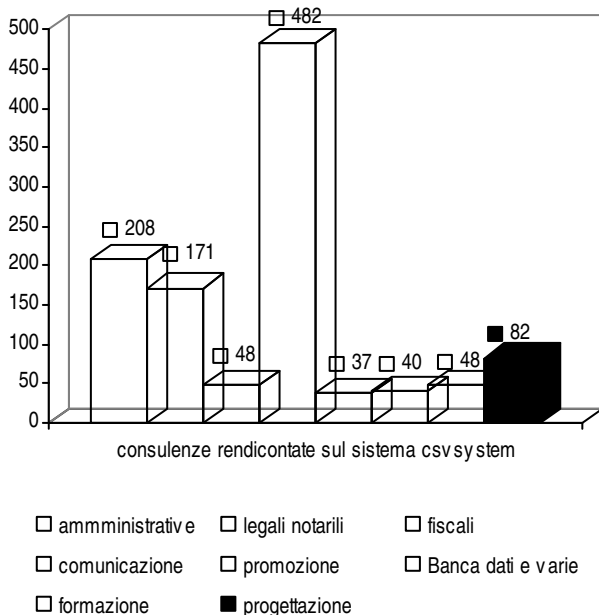
- sempre meno le prestazioni di servizio sono settoriali
- sempre più sono costruite e rese in forma integrata da competenze e figure professionali diverse che lavorano insieme (ora il processo è spontaneo e occorrerà strutturarlo)
- sempre meno si lavora fermi in ufficio
- sempre più si raggiungono le associazioni laddove operano e si viene accolti nel loro “territorio” (metodologia di intervento più imprenditiva e attivante, sia degli operatori che delle associazioni).

SOGGETTI UTENTI DEL SERVIZIO DI CONSULENZA



¹⁷ Per accompagnamenti si intendono quei percorsi consulenziali che mirano non semplicemente alla risoluzione del problema emergente e quindi al trasferimento di una semplice conoscenza o al conseguimento di uno status, bensì all'acquisizione, da parte dell'Associazione di competenze idonee a renderla sempre più autonoma rispetto aiuti esterni.

TOTALE DELLE CONSULENZE RENDICONTATE IN CSVSYSTEM NEL 2008



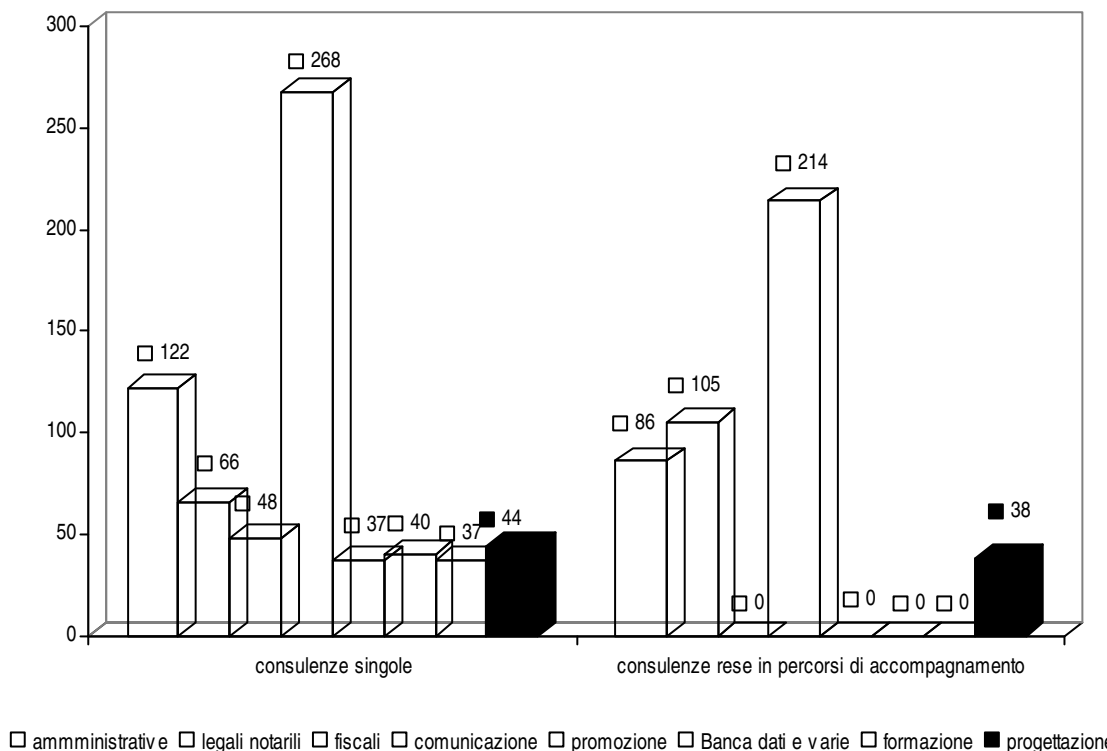
Emerge chiaramente nel contatto diretto con le associazioni la diffusa lontananza tra l'area dirigenziale e la base operativa dei volontari che non favorisce processi di crescita unitaria e invece alimenta cambiamenti individuali, cioè dei singoli che si avvicinano ai servizi. Elemento a conforto di queste valutazioni è la ripetitività delle richieste da parte delle stesse Associazioni.

A supporto dell'impegno rivolto alla rendicontazione puntuale e trasparente delle attività dei Centri di Servizio si è introdotta una novità di significativo impatto, sia per lo staff che nei confronti dell'esterno: un sistema informatico regionale denominato CSVSYSTEM che, tra le altre funzioni, permette di archiviare in un data base unico per tutti i

Centri di servizio della Lombardia, gli interventi di tipo consulenziale effettuati dai singoli operatori compresi quelli del CSVM, compresi gli strumenti sperimentali di nuove modalità operative di tutoraggio e accompagnamento a supporto delle Organizzazioni di Volontariato e degli altri enti associativi.

Dal Coordinamento regionale dei CSV lombardi, attraverso il lavoro della commissione consulenze al-

RAFFRONTO TRA LE CONSULENZE RESE NEI PERCORSI DI ACCOMPAGNAMENTO E LE SINGOLE CONSULENZE RESTITUITE NEL 2008



la quale partecipa un rappresentante di ogni Centro Servizi, è scaturita la piattaforma per uniformare i criteri di catalogazione delle consulenze.

Questo importante cambiamento non consente però di mettere a confronto i dati con quelli dell'anno precedente. Permetterà da ora in poi di attivare riflessioni personalizzate sulle singole associazioni, che attraverso l'analisi dei servizi ricevuti potranno valutare insieme agli operatori del CSVM la loro crescita e le scelte di qualificazione operate.

LA PAROLA AI PORTATORI DI INTERESSE: IL PERSONALE DELL'AREA PROMOZIONE (CON IL CONTRIBUTO DELL'AREA COMUNICAZIONE)

CONSULENZE E ACCOMPAGNAMENTI GIURIDICHE, AMMINISTRATIVE E FISCALI

Il servizio di consulenza e accompagnamento ha la sua ragion d'essere:

- ✓ nel sostenere e qualificare le organizzazioni di volontariato per metterle in condizione di affrontare le difficoltà presenti in tutte le fasi della vita associativa, in particolare rispetto a quelle tematiche che richiedono competenze specialistiche o aggiornamento continuo,
- ✓ nell'accompagnare gruppi di cittadini interessati alla costituzione di nuove organizzazioni di volontariato, all'iscrizione negli appositi registri di legge,
- ✓ nell'acquisizione di maggiori e più specifiche competenze gestionali o contabili.

Obiettivo specifico del servizio è anche di rendere il più autonome possibile le associazioni nella risoluzione di problematiche relative la gestione associativa, la gestione contabile

Fattori di cambiamento

opportunità

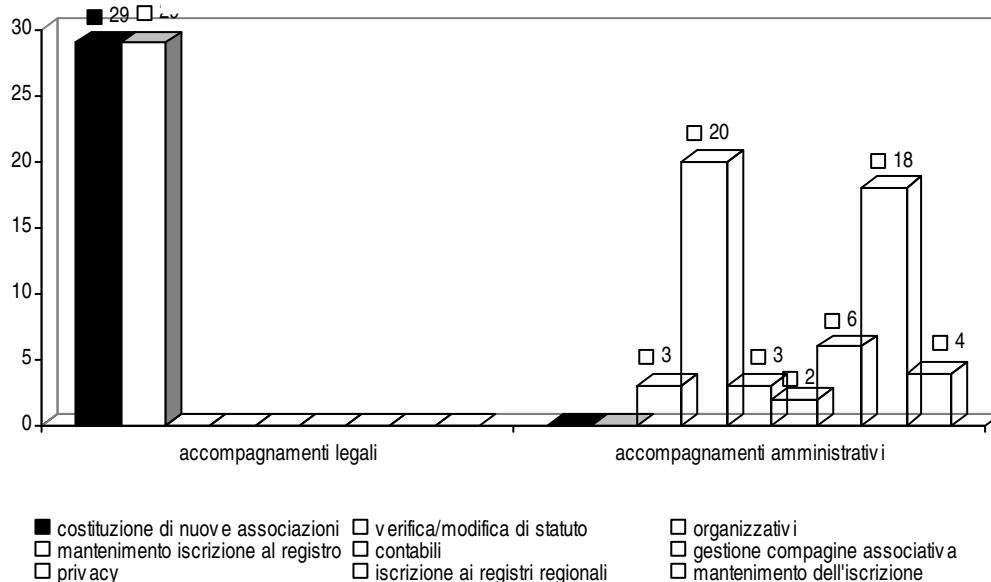
- ☉ sviluppo degli strumenti di lavoro in base ai bisogni emersi durante la resa del servizio di consulenza nei confronti delle associazioni (ex CSVSYSTEM)
- ☉ maggiore confronto e collaborazione tra colleghi
- ☉ sperimentazione di percorsi valutativi delle prestazioni (performance) che hanno portato a riflessioni più strutturate sui servizi offerti alle associazioni
- ☉ maggior consapevolezza della missione del Centro e delle strategie individuate dagli organi sociali dovuta al costante lavoro di supervisione del gruppo e all'impegno sulla rendicontazione sociale
- ☉ sviluppo e sperimentazione di modalità innovative nella resa dei servizi di consulenza
- ☉ generale atteggiamento collaborativo e interessato ad approfondire le necessità da parte delle associazioni che hanno avuto accesso al servizio
- ☉ disponibilità di alcune associazioni ad offrirsi per la sperimentazione di servizi innovativi proposti dal Centro
- ☉ gradimento elevato e ottima accoglienza dei servizi fatti in loco presso le sedi sociali delle singole associazioni o delle reti territoriali
- ☉ miglioramento delle relazioni con le associazioni e avvio di rapporti più saldi e continuativi connessi al passaggio da consulenza (dinamica domanda/risposta) ad accompagnamento (dinamica domanda/riflessione/rielaborazione della domanda/risposta → presa in carico)
- ☉ effetto di ritorno degli accompagnamenti che generano necessità di servizio ulteriori su altre aree (es. percorsi formativi, progettazione, promozione, piani comunicativi ...)

criticità

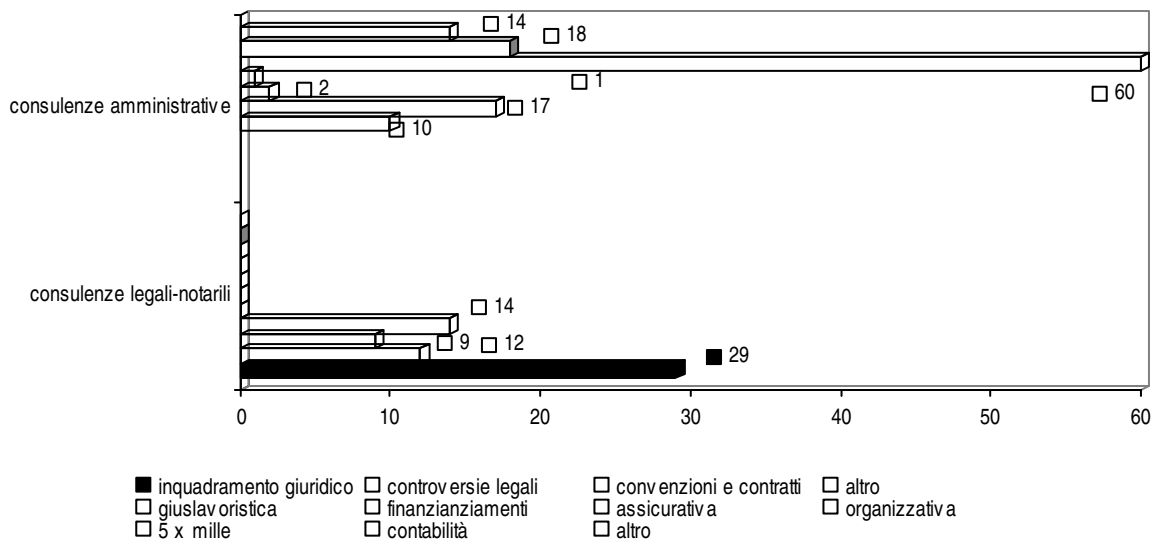
- ☉ attività di rendicontazione più onerosa e più complessa da coordinare rispetto ai vari fronti sui quali il Centro deve restituire sintesi delle attività (Associazioni, Co.Ge, CSVnet, Istituzioni.) an-

- che a motivo del fatto che gli strumenti non sono ancora unificati
- ⊗ debolezze e lacune della comunicazione interna tra le varie aree operative del Centro
 - ⊗ spazi ridotti per una riflessione compiuta su come intercettare quelle associazioni che, per scelta o per altri motivi non accedono ai servizi del Centro
 - ⊗ difficoltà di coinvolgimento attivo per molte associazioni nella fase di rilevazione ed esplicitazione dei loro bisogni o nella ricerca e realizzazione di interventi innovativi
 - ⊗ ancora troppo diffusa concezione del Centro come mero fornitore di servizi e non come soggetto partner
 - ⊗ oggettiva stratificazione della normativa di riferimento che è diventata più complessa da interpretare
 - ⊗ maggior complessità di organizzazione del lavoro dovuta alla modalità di resa dei servizi sul territorio.

LE TEMATICHE DEGLI ACCOMPAGNAMENTI LEGALI NOTARILI E AMMINISTRATIVI



LE TEMATICHE DELLE CONSULENZE LEGALI NOTARILI E AMMINISTRATIVE



CONSULENZE ALLA PROGETTAZIONE:

il servizio di accompagnamento alla progettazione offre l'opportunità alle associazioni di avere uno spazio di confronto nel quale, insieme agli operatori del Centro, provare a dare forma alle idee progettuali emergenti.

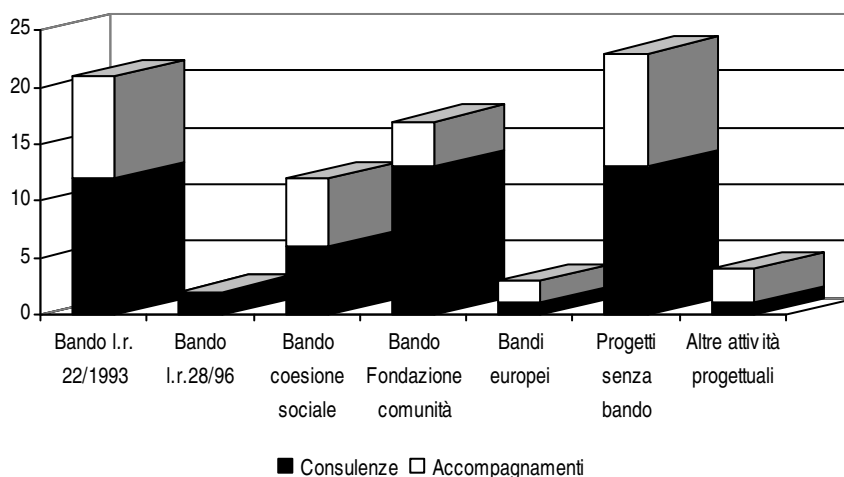
La realizzazione della consulenza può prevedere la redazione di pareri scritti e di materiali di lavoro, la consegna di materiale informativo, di documenti sulla questione in oggetto e di modulistica per le varie procedure.

Alle Associazioni viene richiesta una condivisione delle fasi stabilite insieme agli operatori: la co-progettazione

è, infatti, opportunità di acquisire gli strumenti che possano accrescere la capacità progettuale e la consapevolezza delle potenzialità insite nell'organizzazione stessa.

Il servizio di consulenza progettuale viene erogato sia presso la sede di Mantova che direttamente sui territori presso la sede dell'associazione richiedente e questa è la tendenza che si sta affermando più diffusamente.

LE CONSULENZE E GLI ACCOMPAGNAMENTI DI PROGETTAZIONE



Fattori di cambiamento opportunità

- ☺ sperimentazione di un lavoro di co-progettazione sui territori che ha permesso una relazione con le associazioni e con le reti tematiche maggiormente finalizzata ad obiettivi comuni e alle effettive necessità delle comunità di riferimento
- ☺ attivazione di importanti presenze/collaborazioni/cooperazioni con gli enti pubblici locali e degli uffici dei piani di zona nella fase progettuale.
- ☺ maggior riconoscimento alle associazioni da parte degli ambiti zonali favorito da processi di collaborazione e di dialogo
- ☺ incremento delle complessità relazionali da seguire e mediare, mantenendo funzioni tecniche di supporto al volontariato
- ☺ avvio del Bando di Coesione Sociale, promosso da Fondazione Cariplo con l'intento promuovere percorsi di inclusione sociale per soggetti in condizione di marginalità attraverso l'attivazione di risorse comunitarie e lo sviluppo di una coscienza civica.
- ☺ incremento delle consulenze a reti di associazioni, con più ampie disponibilità a conoscersi e a lavorare insieme
- ☺ apertura di spazi di intervento integrati con altre aree del centro servizi.
- ☺ assunzione di un modello di lavoro multi professionale rivolto alle associazioni, che necessità di coordinamento e integrazione reale da parte dello staff operativo e di modalità condivise di presa

in carico delle associazioni

- ⊕ maggiore partecipazione diretta delle associazioni alle fasi di co-progettazione, soprattutto per quanto riguarda i percorsi formativi
- ⊕ maggiore consapevolezza e interiorizzazione degli obiettivi strategici del CSVM da parte degli operatori (grazie all'attività interna di supervisione in équipe) di cui ha beneficiato la serenità operativa;
- ⊕ crescente riconoscimento e considerazione per il CSVM che generano migliori e più sereni presupposti per i rapporti di consulenza e accompagnamento con i volontari e i presidenti delle associazioni
- ⊕ conoscenza reciproca più diffusa tra le varie associazioni degli ambiti distrettuali
- ⊕ conoscenza più diffusa tra cittadini e operatività delle associazioni

criticità:

- ⊕ necessità di adattare richieste e scelte delle associazioni al mandato istituzionale e alle scelte strategiche degli organi sociali del Centro
- ⊕ atteggiamento passivo delle organizzazioni di volontariato e non sempre consapevole del senso delle scelte e delle opportunità offerte dal Centro Servizi
- ⊕ difficoltà a mettersi in sintonia con le associazioni di secondo livello sulla progettazione
- ⊕ la fatica nello sperimentare il lavoro di rete
- ⊕ la fatica a connettere l'agire associativo con i bisogni del territorio.

CONSULENZE ALLA COMUNICAZIONE

il servizio, avviato di recente e subito ben recepito dalle associazioni, ha lo scopo di supportarle nella costruzione, definizione e realizzazione di strumenti e modalità per comunicare le attività ed eventi da loro progettati. La funzione specifica è quella di facilitare l'accesso ai media locali e di fornire gli "attrezzi" per una comunicazione più efficace e strutturata delle loro iniziative. Il 2008 è stato un anno di significativo consolidamento del servizio, in termini di risorse umane a disposizione, potenziamento delle competenze e affinamento della rete dei contatti esterni con l'obiettivo di accrescere le occasioni e gli spazi per le associazioni utili a comunicarsi e sostenendole nella pianificazione ragionata degli interventi.

Fattori di cambiamento

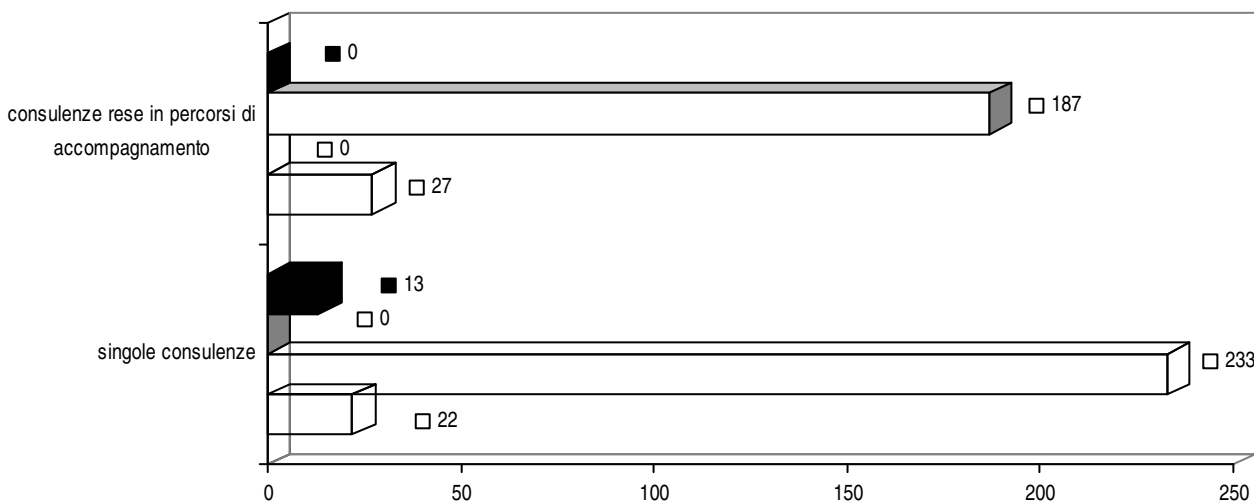
opportunità

- ⊕ cambiamento positivo del modo di lavorare, con maggiore condivisione interna, grazie all'organizzazione più stabile del servizio a favore delle associazioni
- ⊕ azioni più qualificate grazie all'esperienza acquisita
- ⊕ maggior consapevolezza da parte delle associazioni delle opportunità che vengono offerte

criticità

- ⊕ sovrapposizione di lavoro a causa delle tante richieste delle associazioni
- ⊕ necessità di maggiori investimenti e aggiornamenti regolari per il miglioramento qualitativo del servizio.
- ⊕ lavoro spesso dispersivo perché richiede fasi di ricontrattazione delle idee e aspettative delle associazioni per far conoscere i canoni comunicativi più adeguati e non sempre corrispondenti negli esiti alla prefigurazione che l'organizzazione di volontariato si è immaginata.

LA TIPOLOGIA DELLE CONSULENZE DELLA COMUNICAZIONE



□ creazione e gestione eventi di comunicazione □ redazione e diffusione notizie □ produzione di strumenti di comunicazione ■ altri argomenti

PROGETTI INNOVATIVI (ACCOMPAGNAMENTI STRUTTURATI)

I quesiti posti dalle associazioni negli anni scorsi, hanno indotto gli operatori impegnati nei servizi di consulenza a valutare l'adeguatezza effettiva dello strumento a disposizione in relazione alle necessità più ricorrenti. L'analisi dei dati e il confronto intermo hanno generato una riflessione su due fronti:

- ☑ sulla metodologia consulenziale (tema sul quale si attiverà un percorso formativo a livello regionale per tutti i CSV) perché si è convenuto che le consulenze del Centro Servizi sono caratterizzate da tratti unici e particolari rispetto alla logica delle normali consulenze a pagamento (gratuità, ascolto, presa in carica sono parole chiave di fondamentale importanza)
- ☑ -sulla progettazione di un percorso di accompagnamento strutturato (mediante il susseguirsi alternato di interventi valutativi, di formazione e consulenziali veri e propri) da erogare alle Organizzazioni richiedenti.

Un prototipo di percorso è stato anche messo in sperimentazione a partire da fine 2008 con l'obiettivo di dividerlo tra tutti gli operatori e metterlo a regime nel 2009, con adeguati strumenti di valutazione dei risultati ed implementazione di altri percorsi di accompagnamento da integrare.

ARTICOLAZIONE DEL PERCORSO SPERIMENTALE E TEMPISTICA

FASE PRELIMINARE →	contatto, illustrazione del progetto e adesione da parte degli Organi Esecutivi dell'Associazione; costruzione del gruppo di lavoro
FASE DI AUTOVALUTAZIONE →	somministrazione condivisa di un questionario di autovalutazione al gruppo ex ante e sua compilazione collegiale
FASE DI CO-PROGETTAZIONE →	dimensionamento del percorso formativo sulla base delle risultanze del questionario di autovalutazione, co-progettazione degli incontri con i referenti scelti dal gruppo
FASE FORMATIVA →	2 incontri formativi della durata approssimativa di 3 ore l'uno: primo incontro: breve presentazione del percorso – natura giuridica dell'associazione – l'impostazione amministrativa dell'associazione (importanza dello statuto; cenni sulla governance dell'associazione; principi gestionali; obbligo di verbalizzazione delle decisioni associative; differenza tra deliberazione e verbalizzazione) – i libri sociali obbligatori; secondo incontro: le modalità di tenuta dei libri sociali – tecnica di redazione dei documenti associativi (modalità di tenuta dei registri; domande di iscrizione; la convocazione dell'Assemblea e del Consiglio Direttivo; tecnica di verbalizzazione; tecnica di redazione delle deliberazioni)
FASE DI RISCONTRO →	incontri di verifica della tenuta dei libri sociali (almeno 4) e di risoluzione di eventuali dubbi o problematiche ulteriori emerse
FASE DI VERIFICA DEI RISULTATI →	somministrazione del questionario di valutazione delle competenze acquisite e sua compilazione collegiale da parte del gruppo. Valutazione da parte degli operatori del CSVM. Discussione dei risultati ed eventuale pianificazione di ulteriori interventi.

METODOLOGIA

Gli incontri formativi seguono una metodologia improntata sull'attivazione dell'associazione, sul maggior coinvolgimento possibile dei partecipanti al percorso anche attraverso l'utilizzo di materiale didattico specifico e di presentazioni informatiche. L'attività di tutoraggio è volta a garantire la più completa autonomia gestionale dell'Associazione. Gli interventi dell'operatore del CSVM hanno carattere esclusivamente tecnico. L'operatore del CSVM non può mai intervenire, in nessuna maniera, con nessuna modalità, nel processo decisionale proprio degli Organi sociali dell'Associazione. A tal fine l'operatore valuterà, assieme all'associazione, l'opportunità di partecipare direttamente a riunioni di Assemblea o di Consiglio Direttivo.

LE “AREE DI SERVIZIO”

4.6. FORMAZIONE

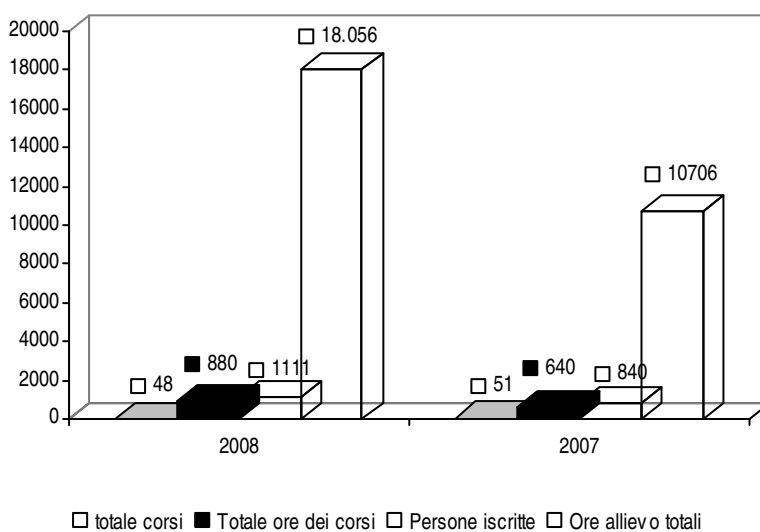
ZOOM SUI NUMERI	
SERVIZIO DI FORMAZIONE	
Servizio diretto a promuovere la qualificazione dell'attività di Volontariato delle Associazioni a favore dei cittadini e delle nostre comunità locali	
Corsi effettuati	48
Ore dei corsi	880
Persone iscritte	1111

CORSI DI FORMAZIONE E ALTRE ATTIVITÀ FORMATIVE

la formazione si conferma lo strumento che può raggiungere un maggior numero di associazioni da parte del CSVM per promuovere, favorire e sostenere la qualificazione delle Organizzazioni di volontariato nei diversi ambiti distrettuali. Le iniziative di formazione sono in alcuni casi proposte dal CSVM, in altri scaturiscono da richieste delle associazioni o vengono progettate insieme con loro: riguardano varie tematiche e spesso coinvolgono indifferentemente le associazioni che hanno sottoscritto con il CSVM accordi di collaborazione (Il livello) o le piccole/medie realtà. L'anno 2008 ha confermato la tendenza a co-progettare i percorsi formativi con le organizzazioni di volontariato: prospettiva finalizzata all'apertura nuove visioni e ad aprire ipotesi di lavoro innovative e partecipate

Nell'organico del CSVM non è presente una figura specifica di riferimento per la formazione. La visione condivisa è stata di interpretare questa attività come trasversale a tutte le altre, di orientarla sull'area della progettazione per rafforzare il momento costruttivo dell'idea come fase di lavoro congiunta tra associazione e CSVM, di puntare a dare corpo alle proposte formative delle associazioni, di attivare i formatori delle associazioni e di individuare un "registra" interno delle attività di formazione che tenesse monitorata l'attività complessiva in questa direzione.

I CORSI DI FORMAZIONE NEL 2008



**LA PAROLA AI PORTATORI DI INTERESSE: OPERATORI COINVOLTI NELLA PROGETTAZIONE E REALIZZAZIONE DI
PERCORSI FORMATIVI**

Fattori di cambiamento

opportunità

- ☺ incremento di iniziative di formazione differenziate
- ☺ interessante numero (54) degli incontri preparatori/progettuali
- ☺ momenti di integrazione tra gli operatori attraverso i progetti e i servizi della formazione
- ☺ miglioramento delle procedure organizzative con l'acquisizione di maggiore esperienza
- ☺ riconoscimento dei moduli formativi di protezione civile da parte della Regione¹⁸: I.re.F. ha riconosciuto nell'ottobre 2009 i corsi base per i volontari di protezione civile co-progettati tra CSVM e Provincia di Mantova
- ☺ elaborazione di una serie di questionari di valutazione delle attività formative, diversificati a seconda del periodo di somministrazione e del ruolo in associazione
- ☺ maggior numero di richieste di percorsi formativi co-progettati
- ☺ tam tam tra le associazioni sulla possibilità di realizzare formazione con CSVM
- ☺ messa in rete delle opportunità formative

criticità

- ☺ la circolarità della comunicazione interna per l'attività di formazione non è sempre efficace
- ☺ complessità organizzative da gestire in assenza di un operatore specificamente destinato alla funzione
- ☺ difficoltà a cogliere sempre esattamente le istanze e i bisogni formativi delle associazioni.
- ☺ Ancora debole valutazione dei percorsi formativi e degli esiti attivati

TIPOLOGIE CORSI	NUMERO	PARTECIPANTI
gestionale amministrativa	1	53
gestionale organizzativa relazionale	8	185
gestionale organizzativa tecnica	19	240
promozione del volontariato	10	289
tecnico specifica protezione civile	9	324
tecnico specifica socio assistenziale	1	20
totale	48	1111

¹⁸ La Regione Lombardia ha approvato gli **standard formativi per la Protezione civile** con d.g.r. n. 4036 del 24 gennaio 2007, pubblicata sul BURL n 11, serie ordinaria del 12 marzo 2007 affidando all'I.re.F. (Istituto Regionale Lombardo di formazione per l'Amministrazione Pubblica) il compito di accertarne la presenza nei corsi di formazione (di base, avanzati o specialistici) organizzati sul territorio lombardo).

LE “AREE DI SERVIZIO”

4.7. COMUNICAZIONE DOCUMENTAZIONE E BANCA DATI

SERVIZIO DI COMUNICAZIONE

Servizio diretto a migliorare e sostenere la comunicazione delle Associazioni verso i cittadini e le nostre comunità locali

Comunicati stampa	164
Conferenze stampa	12
Articoli e presenza sui mass media	320
Registrazioni radiofoniche	31
Newsletter	24

Avanti tutta nel 2008 con la cultura della comunicazione: le associazioni richiedono più visibilità, il CSVM investe più risorse, il risultato comune è un trend positivo redistribuito tra le attività e le richieste.

Fino al mese di luglio si sono prodotte due pagine al mese per il mensile I Love Mn, che ha poi cessato le pubblicazioni. Le pagine intere erano mediamente formate da 6/8 articoli, tutti predisposti specificamente per l'utilizzo in oggetto. Per tutti gli strumenti disponibili la priorità è stata data alle notizie relative alle associazioni. Ogni mese si è provveduto a registrare le puntate della t

Attività In numeri:

- n. 12 con 71 articoli pagine redazionali della rubrica “Volontariato da conoscere”, su La Gazzetta di Mantova, in collaborazione con la Società A. Manzoni & C. e la Gazzetta di Mantova, completamente gratuita per il CSVM grazie al “Club della solidarietà” (sponsor identificati dalla Manzoni); più 70 pagine promo-pubblicitarie a costo zero
- n. 4 numeri di I Love MN(mensile del volontariato) con 30 articoli del CSVM ciascuno dedicate prevalentemente alle attività delle associazioni
- n. 31 pagine della rubrica “Terzo settore in campo” su La Cronaca di Mantova (settimanale locale) per 92 articoli complessivi
- n continuata per tutto l'anno la collaborazione con “L'Agenda del Volontariato” sul sito della Gazzetta di Mantova
- 4 pagine centrali su Temi del volontariato su Gazzetta di Mantova
- 24 edizioni della newsletter del CSVM.

Nel 2008 si è curata l'edizione di alcuni testi editi dal CSVM:

- “Mantova, una provincia solidale - Banca dati 2007 - organizzazioni di volontariato presenti nel territorio: numeri, statistiche, analisi con il commento del prof. Maurizio Ambrosini, docente di sociologia presso l'Università di Milano e con le Pagine Verdi del volontariato mantovano, Elenco di tutte le associazioni di volontariato mantovane suddivise per distretto, commentate e ampliate dalle stesse OdV”;
- “Cresciamo Insieme – Servizio Civile Nazionale – Servizio Volontario Europeo”;
- “I giovani entro il volontariato – quinta edizione;
- Secondo numero dell'Annuario del CSVM “I valori del volontariato”, collana avviata in occasione del decennale del CSVM, testi a cura di e coordinamento stampa.
- Sono inoltre stati predisposti due testi per i “Quaderni del Premio Acerbi”.
- Si è provveduto alla verifica di ogni testo comunque emesso dall'Area Comunicazione, da quelli pubblicati su depliant e/ altri stampati pro associazioni, che a quelli emessi a qualsiasi titolo dall'area (risposte a email, richieste di preventivi, ecc

INFORMAZIONE, COMUNICAZIONE E PRODOTTI DI COMUNICAZIONE: l'attività di ufficio stampa è stata interio-

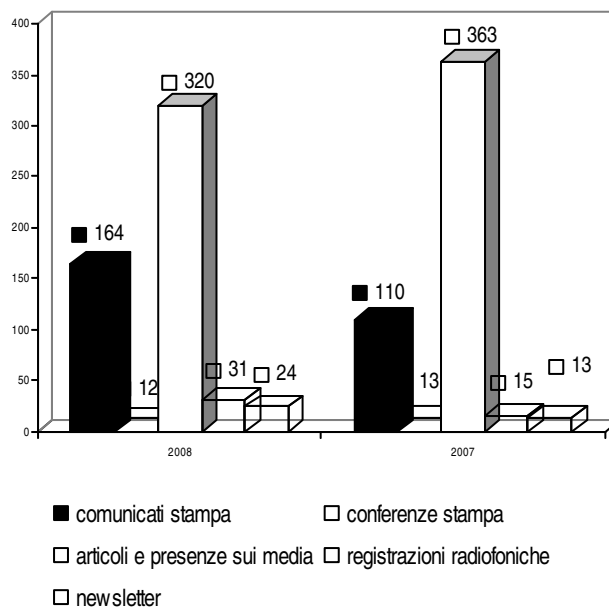
rizzata nell'anno 2008. Essa si basa essenzialmente sui contatti con i due quotidiani locali (Gazzetta e Voce), i due settimanali La cronaca e La Cittadella, i periodici di provincia (Il Gazzettino di Castiglione), le tre televisioni locali (Tv Mantova, Mantova Tv e Tele Mantova), le radio private (Radio Base, Radio Bruno, Radio Mantova News, Radio Pico) e i siti d'informazione (CSV.net, Mantova.com, ecc). L'addetto stampa gestisce le pagine a disposizione del CSV M per informazioni sul mondo del volontariato su Gazzetta di Mantova (da ottobre 2008 due al mese di cui una completamente sponsorizzata da aziende e una a carico CSV M) e La Cronaca (esperienza settimanale terminata con la fine del 2008 per cambio della linea editoriale).

Fino al mese di luglio si sono prodotte due pagine al mese per il mensile I Love Mn, che ha poi cessato le pubblicazioni. Le pagine intere erano mediamente formate da 6/8 articoli, tutti predisposti specificamente per l'utilizzo in oggetto.

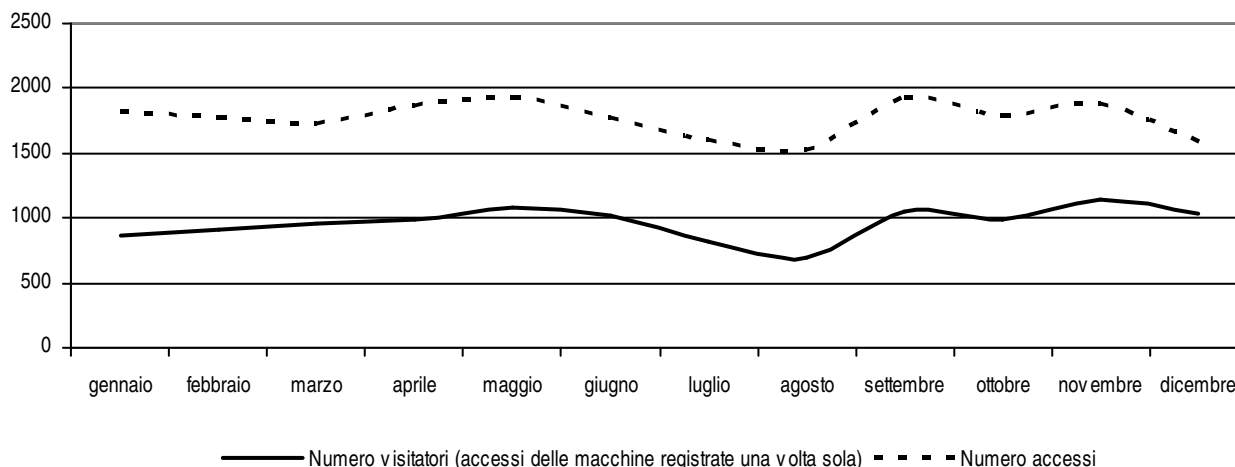
Per tutti gli strumenti disponibili, la priorità è stata comunicata alle notizie relative alle associazioni. Ogni mese si è provveduto a registrare le puntate della trasmissione radiofonica settimanale condotta dal CSV M "La bella forza" in onda su Radio Base (martedì e in replica giovedì), spazio dedicato alle associazioni per presentarsi, promuoversi, farsi conoscere.

In occasione della Festa provinciale del volontariato mantovano (settembre) sono state predisposte quattro pagine su la Gazzetta di Mantova sui temi della solidarietà. Sono state organizzate conferenze stampa in favore delle attività di associazioni e di organizzazioni non profit. Sono state coltivate relazioni con i giornalisti e i direttori delle varie testate per agevolare l'attività di ufficio stampa. CSV M con i suoi operatori d'area ha partecipato agli incontri della commissione comunicazione del

L'ATTIVITÀ DI INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE



ANDAMENTO DEGLI ACCESSI E DEI VISITATORI DEL SITO DURANTE IL 2008



Coordinamento regionale e nazionale dei centri di servizio. Si sono anche usate opportunità di formazione regionale (ex. il corso sul sistema Web 2.0.) per rafforzare le competenze del settore comunicazione.

Durante tutto l'anno sono stati predisposte 24 newsletter allo scopo di informare puntualmente le associazioni delle notizie, delle novità e delle opportunità che si profilavano all'orizzonte. Si è provveduto ad aggiornare costantemente il sito del Centro (www.csvm.it.)

LA PAROLA AI PORTATORI D'INTERESSE: IL PERSONALE DELL'AREA COMUNICAZIONE

L'asestamento in termini di operatori e professionalità de servizi di comunicazione ha determinato un incremento di richieste da parte delle associazioni e un'evoluzione operativa dell'area.

Fattori di cambiamento

Opportunità

- ☺ maggiori contatti da parte delle associazioni per servizi di comunicazione
- ☺ più attenzione delle Organizzazioni di Volontariato per la loro promozione
- ☺ più possibilità di pianificare con le organizzazioni le azioni di un percorso di comunicazione e promozione
- ☺ consolidamento interno dell'area comunicazione (2 operatori)
- ☺ consolidamento delle sinergie lavorative e conseguente maggior qualificazione delle azioni svolte
- ☺ contatto più diretto con le associazioni, più promozione del servizio e più interazione con loro anche con momenti specifici d'incontro
- ☺ raccolta di richieste di consulenza decentrate, provenienti dal territorio provinciale a seguito di specifiche azioni svolte in loco dall'area progettazione

criticità

- ☹ difficoltà di programmazione del lavoro a causa dell'alto numero di richieste
- ☹ necessità di finalizzare la programmazione del lavoro in modo maggiormente funzionale alle esigenze delle O.d.V.
- ☹ -debolezza strumenti interni e formazione di grafica a fronte di incremento delle richieste

BIBLIOTECA

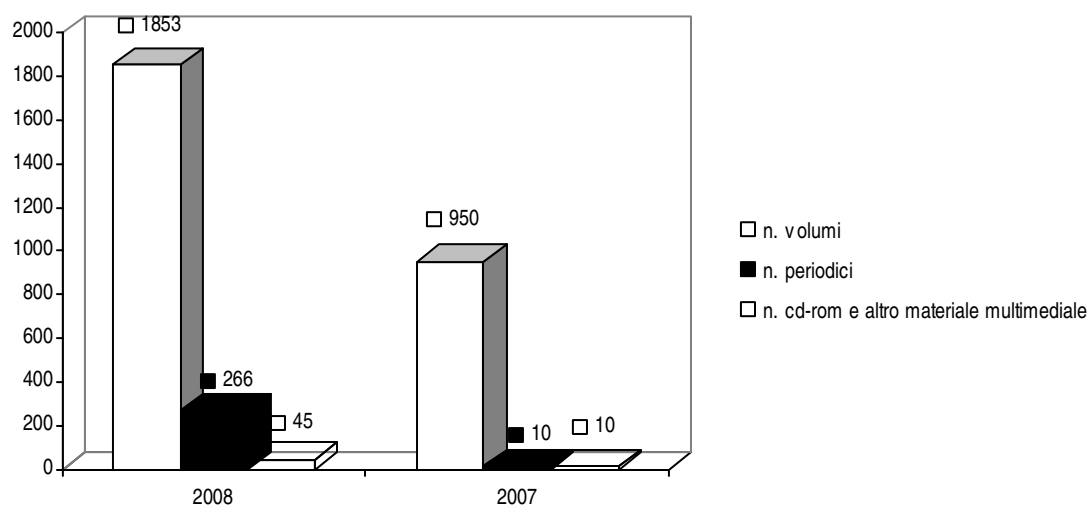
Fattori di cambiamento

Opportunità:

- ☺ messa a punto della biblioteca interna e condivisione del sistema
- ☺ condivisione del sistema di gestione

Criticità:

- ☹ difficoltà di mantenimento delle regole di utilizzo e dell'aggiornamento dei materiali
- ☹ difficoltà a percepire la biblioteca come risorsa da parte degli operatori



BANCA DATI

NUMERO ORGANIZZAZIONI REGistrate	2008	2007
ORGANIZZAZIONE DI VOLONTARIATO ISCRITTE	619	576
NON ISCRITTE		
ALTRE TIPOLOGIE ASSOCIATIVE	1950	1939
COOPERATIVE SOCIALI	76	69
ALTRE ISTITUZIONI	79	18
TOTALE	2724	2589

L'aggiornamento dei dati nel 2008 aveva come obiettivi un'analisi delle tendenze e la pubblicazione di un catalogo provinciale del volontariato. Per raggiungerli, area comunicazione e area promozione si sono mosse parallelamente integrando gli scopi della prima con i piani dell'altra. Il risultato sono state le "pagine verdi del volontariato", pubblicazione della quale si è detto nella sezione dedicata alla promozione (pag 55)

ALLEGATI

ALLEGATO 1

VERBALE DELL'ASSEMBLEA DEI SOCI DEL C.S.V.M. N. 41
Verbale dell'Assemblea Ordinaria dei Soci del 16 dicembre 2008

A seguito di regolare avviso, alle ore 17,30 del giorno 16 dicembre 2008 presso ARCI TOM, P.zza Benettollo, 1 (quartiere Borghiesanuova), Mantova, si è riunita l'Assemblea Ordinaria dei Soci del CSVM.

Sono presenti n. 45 associazioni socie nella persona del proprio rappresentante legale o delegato, come da elenco allegato che forma parte integrante del presente verbale (allegato n.1).

Sono altresì presenti il Presidente e i due vicepresidenti, il Direttore dott.ssa Paola Rossi e il Dottor Tornaghi Lorenzo, responsabile dell'Area Progettazione e Formazione, che svolge le funzioni di segretario verbalizzante.

Assume la Presidenza dell'Assemblea il Presidente il Sig. Zanni che, fatta rilevare la regolarità della seduta ordinaria, secondo quanto previsto dall'art.14 dello Statuto, invita tutti i convenuti a deliberare in merito al seguente ordine del giorno (allegato n.2):

1. **approvazione verbale delle sedute dell'11 giugno e del 27 ottobre 2008;**
2. **rendicontazione economica al 30 novembre 2008;**
- 3- **aggiornamento su incontri di presentazione bando coesione sociale**
3. **varie ed eventuali.**

Punto 1: Approvazione Verbale della sedute precedenti

omissis

Punto 2: Rendicontazione economica al 30 novembre 2008

Il Direttore presenta la rendicontazione economica aggiornata al 04 dicembre 2008, più aggiornata quindi rispetto quanto previsto dall'OdG poiché proprio alla data del 04 dicembre risale la liquidazione della seconda tranches di finanziamento da parte del Co.Ge per il 2008. (allegato n.4). Proprio per effetto di questa entrata tardiva, il Direttore evidenzia la prospettiva di un elevato avanzo di esercizio per quanto riguarda i risultati della gestione 2008. Ciò è derivato dalla scelta degli organi sociali del CSVM di governare in maniera prudente la liquidità del Centro nelle more dell'accredito del saldo. Il Direttore chiede pertanto all'Assemblea di valutare e deliberare, rispetto allo stanziamento di tale residuo di bilancio, su progetti ed attività già in corso e previsti dal progetto 2007/2008 per consentirne lo sviluppo o il completamento. Viene a tale scopo proposta una delibera (allegato n.5) che l'Assemblea analizza e discute. Intervengono: il Presidente dell'Associazione Cuore Amico (Chinaglia) per esprimere consenso rispetto ai contenuti della delibera, il Presidente di Aval (Spina) per sostenere a sua volta la delibera evidenziando la prospettiva di diminuzione delle risorse economiche in vista della crisi e la necessità di pensare concretamente a un fondo di riserva per garantire i servizi al volontariato in futuro e l'Associazione Gli Sherpa (Solera) per sottolineare la valenza positiva della delibera proprio in relazione al problema cruciale della diminuzione delle risorse. Esauriti gli interventi il Presidente chiede di esprimere il voto rispetto alla delibera e l'Assemblea delibera all'unanimità.

Punto 3 : Aggiornamento su incontri di presentazione bando coesione sociale

omissis

Punto 4 : Varie ed eventuali.

omissis

Alle 19.00 , esauriti gli argomenti all'ordine del giorno, il Presidente dichiara chiusa la seduta .

Il Segretario verbalizzante

Tornaghi Lorenzo

Il Presidente

Giacomo Zanni

VERBALE DEL COMITATO DIRETTIVO

Verbale della seduta del Comitato Direttivo del 24 marzo 2009

Il giorno 24 marzo 2009 si è riunito alle ore 16.00 presso la sede del Arci Tom, p.zza Benetollo,1, quartiere Borgochiesanuova, 46100 Mantova, il Consiglio Direttivo.

Presenti i Consiglieri: Giacomo Zanni, Gianni Polato, Alessandro Botteri, Anna Maria Valdesi, Giuseppe Mattiello, Aldo Olivo, Alberto Spina. Assenti giustificati : Maurizio Caramaschi, Vanni Corghi.

Presenti anche: Motta come rappresentante della CONSULTA DI SUZZARA; Movia come Presidente della CONSULTA DI OSTIGLIA; Giuseppe Corradelli per i garanti; Maria Luisa Ferrarini osservatore per AVULSS; Dott.ssa Paola Rossi Direttore CSVM; Dottor Lorenzo Tornaghi come segretario verbalizzante; Nosari Manuela

Assume la Presidenza il Sig. Giacomo Zanni il quale, constatata la presenza di sette Consiglieri su nove, dichiara la riunione regolarmente aperta e in grado di discutere e/o deliberare in merito al seguente ordine del giorno (allegato n.1):

1. **approvazione verbale seduta precedente (25 febbraio 2009)**
2. **bilancio consuntivo 2008, esame, approvazione e predisposizione della presentazione per l'assemblea**
3. **bilancio preventivo 2009: valutazioni in merito**
4. **riflessioni sul tema della rappresentanza: strategie per il CSVM**
5. **varie ed eventuali**

Gli allegati sono parte integrante del presente verbale. Il Presidente apre l'incontro con il ricordo del Presidente Boiani, recentemente scomparso, sottolineando il valore del suo impegno umano e sociale e il suo fondamentale contributo nell'avvio dell'esperienza del CSVM. I Consiglieri si uniscono nel ricordo con viva partecipazione. Il Direttore propone, a nome dello staff, di dedicare a Boiani il bilancio sociale del 2008. Il Direttivo condivide e accoglie la proposta all'unanimità.

Punto 1: approvazione verbale seduta precedente

OMISSIS

Punto 2: bilancio consuntivo 2008: esame, approvazione e predisposizione della presentazione per l'assemblea

Il Presidente spiega che a livello regionale e nazionale si sta contrattando con il Co.Ge. la possibilità di costituire un fondo di stabilizzazione con lo scopo di consentire ai Centri di affrontare la crisi economica con maggiori coperture di fronte alla diminuzione di risorse che verranno dalle Fondazioni. Con questa premessa, il Direttore presenta un rendiconto economico 2008 aggiornato alla data odierna (a cui manca l'imputazione del saldo dell'Irap che il consulente deve calcolare) a cui è allegata un'ipotesi di allocazione risorse derivanti dalle disponibilità economiche frutto della liquidazione a dicembre della seconda rata del contributo Co.Ge 2008 sulla base delle indicazioni fornite dall'Assemblea di dicembre che hanno confermato le scelte operate nel progetto 2007/2008 per consentire di portare a compimento il progetto stesso (allegato n.3). Il Consigliere Mattiello propone di riequilibrare il punto 2 e il punto 3 incrementando la voce degli accompagnamenti per 5.000,00 Euro.

Si precisa che l'eventualità di un fondo rischi relativo all'utile risultante dall'elaborazione del consuntivo deve attendere l'autorizzazione ufficiale del Co.Ge. Sarà quindi possibile chiudere il Bilancio Consuntivo 2008 e approvarlo solo dopo tale comunicazione.

Il Direttore espone le entrate economiche 2008. Le entrate sono state tutte superiori rispetto il preventivo. I costi invece sono stati inferiori. A parte gli organi statutari che hanno portato costi superiori grazie al loro maggiore impegno. Dentro il capitolo della Promozione, siamo andati oltre al preventivo nell'area di "Manifestazione e Convegni" nella quale sono entrati costi sia per la festa provinciale ma anche altre feste minori. Inoltre, anche se non visibile, in questa area ritorna il contributo del comune di Mantova di Euro 20.000,00. Anche nel 2009 sono state proposte collaborazioni con festa del volontariato di Ostiglia, di Castiglione, di Viadana e la "Giornata del dono". Il bando ci aiuterà facendo confluire qualche iniziativa di questa natura. Un'altra osservazione è che il personale è stato previsto in modo inferiore: le cause sono le dimissioni della Piperis, l'assunzione di Iori e Tornaghi che in parte sono entrati nell'integrazione 2007, inoltre le ore straordinarie sono state chiuse al 31 dicembre 2008.

Il Direttivo prende atto delle spiegazioni fornite dal Direttore. I Consiglieri esprimono le loro riflessioni confermando che le scelte compiute hanno favorito una maggior vicinanza di servizio del Centro alle associazioni. La delibera dell'Assemblea dei soci di dicembre rafforza tali scelte. Il Direttivo pertanto considerate le questioni ancora aperte, rimanda l'approvazione del Consuntivo 2008 con l'eventuale fondo di stabilizzazione alla prossima seduta in attesa delle decisioni ufficiali del Co.ge per poterlo poi sottoporre all'Assemblea.

Punto 3: Bilancio preventivo 2009: valutazioni in merito

OMISSI

Punto 4: Riflessioni sul tema della rappresentanza: strategie per il CSVM

OMISSIS

Punto 5: Varie ed eventuali

OMISSIS

ALLEGATO 2

Accordo collettivo aziendale

Visti gli articoli 6 e 10 del vigente C.C.N.L. da valere per dipendenti dalle aziende del settore terziario: distribuzione e servizi (materie)

Visto l'articolo 115 del vigente C.C.N.L. da valere per di dipendenti dalle aziende del settore terziario: distribuzione e servizi (orario normale settimanale)

Visto l'articolo 120 del vigente C.C.N.L. da valere per di dipendenti dalle aziende del settore terziario: distribuzione e servizi (flessibilità dell'orario)

Visto l'articolo 124 del vigente C.C.N.L. da valere per di dipendenti dalle aziende del settore terziario: distribuzione e servizi (banca delle ore)

Visto l'articolo 126 del vigente C.C.N.L. da valere per di dipendenti dalle aziende del settore terziario: distribuzione e servizi (decorrenza dell'orario per i lavoratori comandati fuori sede);

Il CENTRO SERVIZI PER IL VOLONTARIATO DI MANTOVA, nell'occasione rappresentato dal signor Giacomo Zanni, in qualità di legale rappresentante, con sede nel Comune di Mantova, Galleria San Maurizio, 1, assistita dal rag. M. L.,

e

la di essa maestranza, nell'occasione rappresentate dalla F.I.L.C.A.M.S. CGIL di Mantova nella persona del signor D. S.

le parti

a) Premesso che la società sopra richiamata svolge la propria attività nel settore dell'assistenza e della consulenza per la progettazione e la realizzazione di attività esplicate da cooperative, associazioni ed enti no profit in favore del mondo del volontariato;

b) Considerato inoltre che, per il corretto esercizio dell'attività sopra indicata, il CENTRO SERVIZI PER IL VOLONTARIATO DI MANTOVA necessita, in particolari quanto ricorrenti circostanze, impiegare il proprio personale dipendente, oltre il limite di orario giornaliero ordinario e/o oltre il limite di orario ordinario settimanale, per lo svolgimento, in ore serali, di assemblee, riunioni, convegni, ecc. volti a ragguagliare e/o comporre problematiche tecnico/amministrative sorte nella costituzione dell'ente assistito;

convengono e stipulano quanto segue: con decorrenza 1 gennaio 2009, in ossequio alle norme richiamate in premessa, Le parti, con il presente accordo, intendono emendare l'istituto contrattuale della banca delle ore alle seguenti condizioni

1. le ore di lavoro svolte oltre quelle ordinariamente e contrattualmente disposte confluiranno nell'istituto contrattuale denominato banca delle ore, sempreché siano determinate da effettive necessità di servizio; da ordini di missione ovvero da esplicito mandato della direzione;

1.1 a fronte della prestazione di ore aggiuntive, l'azienda riconoscerà ai lavoratori interessati, nel corso dell'anno ed in periodi di minore intensità lavorativa, una pari entità di ore di riduzione, con la stessa articolazione per settimana prevista per i periodi di superamento dell'orario contrattuale, in particolare ove le ore da recuperare nella settimana siano quattro, queste saranno fruite raggruppate in mezza giornata;

1.2 i lavoratori interessati percepiranno la retribuzione relativa all'ordinario orario contrattuale, sia nei periodi di superamento che in quelli di corrispondente riduzione dell'orario contrattuale;

1.3 di norma, previo autorizzazione della direzione, i recuperi sono da utilizzare entro 30 giorni dall'effettivo svolgimento delle ore di superamento dell'orario ordinario;

1.4 In ogni caso, l'assorbimento delle ore eccedenti dovrà avvenire entro e non oltre il 28 febbraio dell'anno successivo a quello di riferimento;

1.5 Ai fini dell'applicazione del presente articolo, per anno si intende il periodo di 12 mesi seguente la data di avvio del programma annuale di flessibilità.

2. Le ore di lavoro di cui al punto 1 devono comunque rientrare nei limiti previsti dall'art. 131 del vigente C.C.N.L.;

3. Ai fini dell'applicazione della flessibilità, per anno si intende il periodo di 12 mesi seguenti la data di avvio del programma annuale di flessibilità.

4. i riposi compensativi saranno normalmente goduti in gruppi di 4 o 8 ore;

5. Al 31 dicembre di ogni anno l'azienda fornirà al lavoratore l'estratto conto individuale delle ore depositate nella banca, con i relativi movimenti.

6. Qualora il lavoratore sia comandato per lavoro fuori della sede ove egli presta normalmente servizio, l'orario di lavoro

avrà inizio sul posto indicatogli.

7. In tale ipotesi, ove gli sia richiesto di rientrare in sede alla fine della giornata lavorativa, il lavoro cesserà tanto tempo prima della fine del normale orario di lavoro, quanto è strettamente necessario al lavoratore, in rapporto alla distanza ed al mezzo di locomozione, per raggiungere la sede.

8. Le ore di viaggio, saranno riconosciute nella misura del 50% del valore della prestazione ordinaria.

9. Le spese di trasporto, di vitto e di pernottamento saranno rimborsate dal datore di lavoro secondo le norme contenute nell'ultimo comma del successivo art. 160.

Letto, confermato e sottoscritto in Mantova in data 18 dicembre 2008

Le parti.

Federazione Italiana Lavoratori Commercio Alberghiero

CSVM

INDICE

PREMESSA		pag. 4
1.1	Introduzione	pag. 5
1.2	Nota metodologica	pag. 6
IDENTITÀ		pag. 8
2.1	Storia, missione e strategie	pag. 9
2.2	I portatori di interesse	pag. 14
2.3	La compagine sociale	pag. 22
2.4	Il Governo e la struttura	pag. 24
DIMENSIONE ECONOMICA		pag. 30
3.1	Analisi dei proventi e degli oneri	pag. 31
3.2	Stato patrimoniale	pag. 34
DIMENSIONE SOCIALE		pag.36
	Riflessioni su ciò che abbiamo prodotto e sguardo al futuro	pag. 37
4.1	Analisi dei bisogni	pag. 41
4.2	I profili strategici portanti del progetto 2007/2008	pag. 42
4.3	Attività trasversali ed integrate	pag. 46
4.4	Promozione e sviluppo del volontariato	pag 52
4.5	Consulenza e accompagnamento	pag.61
4.6	Formazione	pag 69
4.7	Comunicazione, documentazione e banca dati	pag.71
	Allegati	pag 76

GIUGNO 2009

Lo Staff, gli Organi sociali e le associazioni hanno contribuito alla realizzazione di questo Bilancio Sociale.

La redazione del documento è stata curata da Massimiliano Artioli, Manuela Nosari, Lorenzo Tornaghi, Paola Rossi.

La copertina è stata realizzata da Elena Bortesi.