

Bilancio Sociale 2010



Centro di Servizi per il Volontariato di Palermo

BILANCIO SOCIALE 2010



Pubblicazione realizzata con il contributo
del Comitato di Gestione del Fondo Speciale
per il Volontariato della Regione Siciliana
finanziato dalle Fondazioni:

- Compagnia di S. Paolo
- Monte dei Paschi di Siena
- Cariplo
- Banco di Sicilia

Printed in Italy
© CeSVoP 2011
Centro di Servizi per il Volontariato di Palermo

Coordinamento testi e raccolta dati: Valeria Perricone
Progetto grafico: Daniele Alessandra
Coordinamento editoriale, impaginazione e ottimizzazione: Nunzio Bruno

Copia gratuita – Vietata la vendita

ISBN 978-88-6352-070-5



CeSVoP

Centro di Servizi per il Volontariato di Palermo

Via Maqueda 334 – 90134 Palermo

Numero verde 840 702 999

Tel. 091331970 – Fax 0913815499 – C.F. 97169780828

www.cesvop.org – info@cesvop.org



**Il CeSVoP è un ente certificato ISO 9001:2008
Quality Management System ed ETICA SA 8000:2008**

1. PREMESSA

1.1 PRESENTAZIONE DEL PRESIDENTE DEL CeSVoP

Anche per il 2010 il CeSVoP ha redatto il suo Bilancio sociale e adesso lo propone alle organizzazioni di volontariato della Sicilia occidentale e agli altri interlocutori istituzionali.

Si tratta di un documento che risulta, necessariamente, molto articolato e che, quest'anno, vorremmo rendere più fruibile diffondendolo in varie forme. Oltre a questo volume che lo delinea nella sua completezza, sono in fase di realizzazione degli agili opuscoli con i resoconti sociali dell'attività del CeSVoP nei quattro territori provinciali di sua competenza.

Il Bilancio sociale 2010 viene pubblicato nel pieno dell'Anno europeo del Volontariato (2011) e in prossimità della celebrazione del decimo anniversario della nascita del nostro Centro di Servizio (novembre 2001). Una concomitanza che spinge a riflettere sul percorso di crescita vissuto dal volontariato della Sicilia occidentale in questi ultimi anni e sul ruolo che ha svolto il CeSVoP. Non si tratta di fare solo un esercizio di memoria o di autocelebrazione, quanto di prendere insieme coscienza (come organizzazioni e come singoli volontari) dello sviluppo delle nostre motivazioni, dei nostri obiettivi e progetti, dei rapporti fra di noi. Quali sono le dinamiche che abbiamo vissuto singolarmente e collettivamente? Come si è sviluppato il nostro territorio, quali fenomeni positivi e quali storture abbiamo visto crescere? Che compiti ci siamo assunti e cosa ci è stato chiesto dalla gente e dalle istituzioni? E, soprattutto, dove vorremmo andare, quale futuro vorremmo costruire? Insomma, anche per il volontariato delle province di Agrigento, Caltanissetta, Palermo e Trapani è tempo di "bilancio sociale".

Per quel che riguarda il CeSVoP, la sua presenza e la sua opera hanno segnato quest'ultimo decennio della solidarietà organizzata nella Sicilia occidentale. Quanto esso ha fatto va certamente analizzato e verificato (il documento che vi stiamo presentando serve proprio a questo). Ma occorre allargare lo sguardo pure all'intero "sistema volontariato" su scala territoriale e regionale. Per questo, con la presentazione del nostro Bilancio sociale 2010, proporremo alle OdV momenti comuni di riflessione e di "bilancio", per ripercorrere l'ultimo decennio, guardare al presente siciliano e intravedere possibili tracce di percorsi condivisi e di itinerari futuri.

Ferdinando Siringo

Presidente del CeSVoP

1.2 LETTERA DEL PRESIDENTE DEL CoGe

Sono lieto di accogliere la presente pubblicazione che analizza e fotografa una realtà ormai affermata e stimata nella Sicilia occidentale. Il bilancio sociale, ed i flussi informativi necessari alla costruzione dello stesso, sono sicuramente strumenti importanti per tutte le organizzazioni ed istituzioni, ma rivestono un particolare significato per tutti quegli enti, pubblici o privati, che operano nell'area del *Welfare*. Il bilancio sociale è in grado di fornire un rendiconto chiaro e complessivo anche della cultura, dei valori e delle attività che un ente, in questo caso il CeSVoP, ha svolto nel tempo, ed evidenzia ricadute e risultati di tipo sociale nei confronti di tutti i soggetti portatori di interessi. Uno strumento privilegiato che ci serve per continuare ad andare avanti.

Il Comitato di Gestione del Fondo Speciale per il volontariato in Sicilia in questi anni ha messo in campo energie e risorse al fine di creare sempre maggiori sinergie, collaborazioni e reti nell'ottica del bene comune, a beneficio delle comunità locali e del territorio. Il nostro impegno ha dato i suoi frutti ed oggi, sfogliando questo bilancio sociale, si possono constatare le testimonianze di un percorso di crescita e di sviluppo del mondo del volontariato siciliano.

Fare rete – Dopo più di dieci anni dalla costituzione del Comitato di Gestione e dei Centri Servizio in Sicilia il “sistema volontariato” nell'isola è con orgoglio riconoscerlo come una realtà che funziona. In Sicilia sono state condivise scelte che hanno fatto da guida per l'intero sistema italiano. Penso che bisogna continuare e migliorare sempre di più l'ascolto del territorio, perché solo una lettura dei bisogni può e deve necessariamente integrarsi con l'analisi delle programmazioni e delle risorse, al fine di cercare di integrare le potenzialità di ognuno per «fare rete» e ottimizzare gli interventi. È, quindi, indispensabile entrare in contatto con le istituzioni e con tutte le realtà interessate, prima fra tutte la Regione, e poi con le Province, i Comuni, le Fondazioni e i soggetti che compongono il Terzo settore. Nell'anno appena trascorso, con un lavoro sinergico voluto dal CoGe, c'è stata un'implementazione della capacità di fare rete e lavorare congiuntamente ad altri soggetti, una maggiore capacità di cofinanziamento, un maggior impegno nel cercare risposte innovative e coerenti a bisogni concreti, nell'ottica di una metodologia di lavoro condivisa. Solo così riusciremo ad attuare un vero modello in cui la valutazione diventa cultura e orienta l'azione, in un continuum virtuoso di crescita e miglioramento.

Coinvolgere di più i giovani – Il nostro impegno deve andare al di là dei freddi numeri e delle analisi del sistema che potrebbero interessare solo gli addetti ai lavori. Ecco perché colgo l'occasione di questo bilancio sociale per indicare, nel percorso futuro, la necessità

di coinvolgere sempre di più i giovani. In un sondaggio realizzato qualche mese addietro tra i giovani studenti a Campobello di Mazara, nell'ambito di un progetto finanziato dai fondi speciali per la progettazione sociale in Sicilia, è emerso come gli attori istituzionali del sistema volontariato e d'assistenza sociale territoriale sono sconosciuti ai ragazzi. Ecco perché vanno quindi pensate strade per avvicinarli al nostro mondo e soprattutto per invitarli a rimanere una volta che hanno cominciato la loro opera all'interno di un'associazione. La gratuità come modalità di aiuto agli altri è un ideale che va sempre mantenuto e comunicato alle nuove generazioni.

Volontariato di qualità – L'altro aspetto che mi sembra importante evidenziare è la necessità di continuare a qualificare sempre di più le associazioni di volontariato che sono le prime a percepire i nuovi bisogni che nascono nella società e ad immaginare le risposte da dare insieme alle istituzioni. Si tratta di un nuovo tipo di *Welfare* in cui la sussidiarietà di tipo orizzontale si evidenzia come la più efficace: non sono più solo le istituzioni pubbliche a farsi carico dei bisogni emergenti, ma anche le associazioni che incontrano questo bisogno direttamente a contatto con chi ce l'ha. Sono certo che sarà un passo importante all'interno di questo cammino che insieme stiamo facendo, che auspico possa rappresentare un contributo per tutti coloro che, come noi, lavorano per il volontariato nella logica della qualità e della trasparenza.

Vito Puccio

*Presidente del Comitato di Gestione
del Fondo Speciale per il Volontariato nella Regione Siciliana*

1.3 NOTA METODOLOGICA

Con la presente pubblicazione il CeSVoP realizza per la quinta annualità la redazione del Bilancio sociale. Dopo le prime tre sperimentazioni, l'edizione del Bilancio sociale 2009 con cui è stato raggiunto il risultato prefissato di far coincidere la presentazione del bilancio economico di rendiconto ed il bilancio sociale 2009, oggi vogliamo segnare un ulteriore passaggio evolutivo ovvero in questa edizione del Bilancio sociale 2010, oltre alla contemporanea presentazione di bilancio economico di rendiconto e sociale, si tenterà di avviare una maggiore differenziazione nella stesura con la realizzazione di allegati differenziati per raccontare meglio i servizi sul territorio. Infatti, pur mantenendo la scelta di adottare anche per quest'anno il Bilancio sociale come strumento per mantenere la massima trasparenza nei rapporti con gli *stakeholder* principali, tuttavia sembra opportuno raccontare meglio i territori in cui operiamo.

Si ricorda che il percorso di studio che ha portato il CeSVoP alla redazione del primo Bilancio sociale si è avviato dal 2004, con la verifica nelle sue linee generali da parte del gruppo Valutazione e Bilancio sociale di CSVnet, tuttavia appare giunto il tempo di agire per una migliore rendicontazione delle azioni svolte nelle nostre province di riferimento.

Per mantenere una uniformità di lettura con le precedenti edizioni del Bilancio sociale CeSVoP si è scelto di lasciare la stessa suddivisione di capitoli e paragrafi. Esso è pertanto composto di 3 sezioni principali:

- nella prima sezione – «L'identità» – viene fornita una descrizione generale del CeSVoP, presentando in particolare la missione e le strategie fondamentali, la mappa dei suoi stakeholder, il sistema di governo, la struttura organizzativa, i principali processi gestionali. Vengono inoltre illustrate alcune caratteristiche fondamentali del mondo del volontariato della province di Agrigento, Caltanissetta, Palermo e Trapani verso cui si rivolge prioritariamente l'operato di CeSVoP;
- nella seconda sezione – «La dimensione economica» – si effettua un'analisi dei proventi e degli oneri dell'associazione;
- nella terza sezione – «La dimensione sociale» – viene effettuata una rendicontazione sulle attività realizzate e i risultati ottenuti nel 2010.

Rimane anche per quest'anno la sezione dedicata ai miglioramenti individuati e auspicati per le prossime edizioni, indicati nel testo e riassunti al termine, nel capitolo «Obiettivi di miglioramento».

Alberto Giampino
Direttore del CeSVoP

2. L'IDENTITÀ

2.1 I CENTRI DI SERVIZIO PER IL VOLONTARIATO IN ITALIA E IN SICILIA

I Centri di Servizio per il Volontariato (CSV) italiani sono stati istituiti a seguito della legge 266/91, la legge sul volontariato approvata nell'agosto 1991 dal Parlamento italiano dopo un lungo periodo di dibattito, iniziato negli anni '70 dello scorso secolo, all'interno del mondo delle associazioni e del mondo politico. Un percorso nato dal basso e dal protagonismo delle esperienze radicate e diffuse nel territorio italiano, soprattutto quelle a carattere maggiormente innovativo.

L'art. 15 della legge 266/91 prevede che un quindicesimo dei proventi delle Fondazioni di origine bancaria venga destinato alla costituzione di Fondi speciali presso le Regioni al fine di istituire i CSV, i quali hanno come scopo quello di essere «a disposizione delle Organizzazioni di Volontariato (OdV) [...] con la funzione di sostenerne e qualificarne l'attività».

I loro compiti sono stati poi precisati dall'art. 4 del Decreto del Ministero del Tesoro dell'ottobre 1997, secondo cui i CSV:

«Erogano le proprie prestazioni sotto forma di servizi a favore delle OdV iscritte e non iscritte nei registri regionali. In particolare:

- a) approntano strumenti e iniziative per la crescita della cultura della solidarietà, la promozione di nuove iniziative di volontariato e il rafforzamento di quelle esistenti;
- b) offrono consulenza e assistenza qualificata, nonché strumenti per la progettazione, l'avvio e la realizzazione di specifiche attività;
- c) assumono iniziative di formazione e qualificazione nei confronti degli aderenti ad OdV;
- d) offrono informazioni, notizie, documentazione e dati sulle attività di volontariato locale e nazionale».

Inoltre, la stessa Legge 266/91 dispone le modalità di finanziamento dei CSV, prevedendo che «una quota non inferiore ad un quindicesimo dei proventi» delle Fondazioni di origine bancaria «venga destinata alla costituzione di Fondi speciali presso le Regioni».

Ogni Fondo speciale viene amministrato da un Comitato di Gestione (CoGe),¹ composto da:

- 1 rappresentante della Regione competente;
- 4 rappresentanti delle OdV maggiormente presenti nel territorio regionale;
- 1 membro nominato dal Ministro del Lavoro e delle Politiche Sociali;
- 7 membri nominati dalle Fondazioni bancarie;
- 1 membro nominato dall'Associazione fra le Casse di Risparmio (ACRI);
- 1 rappresentante degli Enti locali della Regione.

¹ Decreto del Ministero del Tesoro dell'ottobre 1997, art. 2.

Oltre ad istituire i CSV, il CoGe svolge le seguenti funzioni:

- nomina di un proprio rappresentante sia nel Consiglio Direttivo sia nel Collegio dei Revisori dei Conti di ogni CSV;
- ripartizione annuale, fra i vari CSV istituiti nella regione, delle somme disponibili nel Fondo Speciale, previa presentazione di un progetto annuale delle attività da parte di ogni CSV;
- verifica sulla regolarità delle rendicontazioni nell'utilizzo dei fondi;
- eventuale cancellazione di un Centro di Servizio dal registro dei CSV, qualora venga accertato il venir meno dell'effettivo svolgimento delle attività a favore delle OdV, o qualora appaia opportuna una diversa funzionalità e/o competenza territoriale dei CSV esistenti, o nel caso di inadempienze o irregolarità di gestione.

Per le proprie spese di funzionamento il CoGe può disporre di somme «nella misura strettamente necessaria per la copertura delle spese annualmente previste».

A seguito dell'emanazione della Legge 266 alcune Regioni e alcune Casse di Risparmio presentarono ricorsi alla Corte costituzionale e al TAR del Lazio, avverso il disposto dell'art. 15 e la sua applicazione. I ricorsi vennero sostanzialmente respinti tra il 1992 e la fine del 1993.² Si dovette comunque aspettare fino al 1995 perché si avviasse il processo di costituzione e attivazione dei CSV in Italia e, contemporaneamente, venisse modificato il primo Decreto attuativo (novembre 1991) che presentava diverse incongruenze rispetto al D.M. del 8/10/97. I primi CSV nacquero così nel 1997. Da allora, il processo di sviluppo del sistema dei CSV non ha avuto sosta. Nel 2005 l'istituzione dei CSV nella regione Campania ha completato il panorama, il quale comprende oggi tutte le Regioni italiane.

I CSV attivi sono 78 e hanno un carattere prevalentemente provinciale.³ Manca all'appello solo la Provincia autonoma di Bolzano che ha scelto di non attivare un CSV sul territorio.

Sulle modalità di calcolo della quota destinata al Fondo speciale è nato, sin dalla promulgazione della legge 266/91, un contenzioso fra CSV e Fondazioni bancarie. La normativa, infatti, dispone che la quota di 1/15 è da calcolare «al netto delle spese di funzionamento e dell'accantonamento di cui alla lettera d) del comma 1 dell'art. 12 del decreto legislativo 20 novembre 1990, n. 356». Il contenzioso si è protratto per lungo tempo. Il ministro Visco, nell'ambito di un proprio Atto d'indirizzo amministrativo relativo ai Bilanci delle Fondazioni bancarie del 19 aprile 2001, cambiava il metodo di calcolo previsto dall'art. 15 della 266/91 dimezzandone l'entità. Numerosi CSV e alcune associazioni di volontariato nazionali presentarono richiesta

di sospensione e ricorso contro l'Atto d'indirizzo Visco. La sospensione fu accolta dal TAR e confermata dal Consiglio di Stato nel 2001, ma la successiva sentenza del TAR del Lazio si è pronunciata a favore del Ministero del Tesoro. Rimaneva naturalmente la possibilità da parte dei ricorrenti di rivolgersi al Consiglio di Stato. L'Atto di indirizzo Visco, anche se sospeso, ha portato, negli anni 2005 e 2006 ad una consistente riduzione dei fondi a disposizione dei CSV, con una brusca interruzione del *trend* di crescita e un ridimensionamento delle attività e delle azioni dei CSV. Nel frattempo, nel 2005, una grande mobilitazione del volontariato italiano ha scongiurato una revisione della legge 266/91 che andava nella direzione dello svuotamento delle funzioni dei CSV, anche se a quasi 20 anni dalla formulazione della legge, una sua revisione e, più in generale, un'armonizzazione della legislazione che riguarda tutto il Terzo settore, appaiono opportune. I CSV e il volontariato hanno però sottolineato più volte che questa armonizzazione non può avvenire senza il coinvolgimento dei soggetti interessati e certamente non a danno del volontariato. Nell'ottobre del 2005, anche grazie al processo di reciproca conoscenza e riconoscimento fra CSV e Fondazioni, si è arrivati alla sottoscrizione di un accordo che ha definito il contenzioso e restituito buona parte delle risorse ai CSV, garantendo una più equa distribuzione dei fondi fra le regioni: distribuzione che ha tenuto conto della situazione di svantaggio in cui si trovavano quelle meridionali.⁴ L'accordo ha dato luogo ad un importante investimento nella infrastrutturazione sociale delle regioni meridionali, anche attraverso l'azione dei CSV del Sud Italia e la nascita della Fondazione per il Sud che è stata costituita a seguito dello stesso accordo del 5 ottobre 2005 tra Forum Terzo settore e ACRI cui aderiscono e partecipano: Consulta nazionale permanente del Volontariato presso il Forum permanente del Terzo settore, CONVOL – Conferenza permanente presidenti associazioni e federazioni nazionali di volontariato, CSVnet, Consulta nazionale dei CoGe.

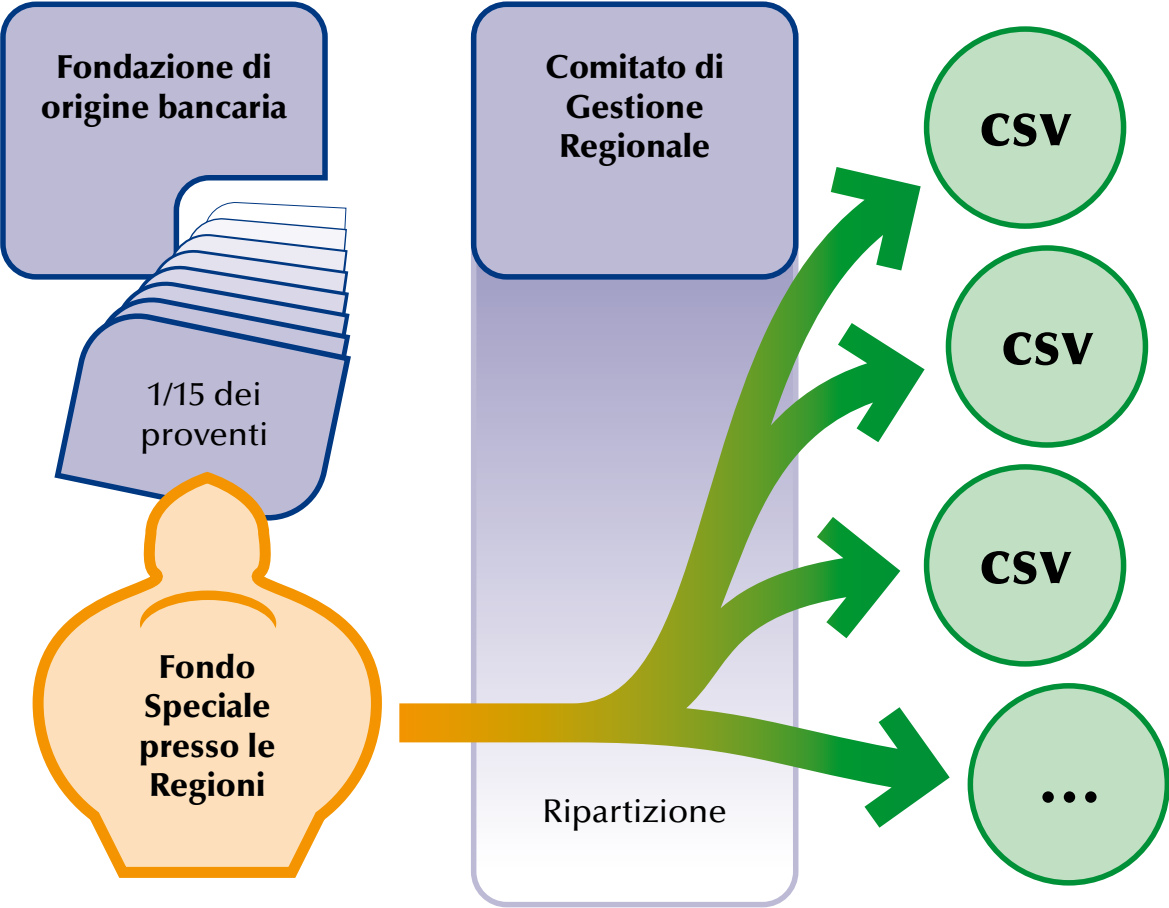
Dunque, la nascita e la crescita dei CSV, pur non essendo state facili, sono il frutto di una precisa volontà politica del volontariato italiano che ha conseguito risultati significativi. Oggi la rete dei CSV è al servizio del volontariato e dei volontari ed è una grande realtà costituita e governata dalle grandi organizzazioni nazionali, ma anche dalle innumerevoli associazioni di piccola dimensione, protagoniste nella cura delle comunità locali.

² Sentenze nn. 75/92, 355/92, 500/93 della Corte costituzionale.

³ Alcuni sono a livello Regionale (Valle d'Aosta, Friuli V.G., Toscana, Marche, Lazio, Basilicata, Sardegna), altri interprovinciale (Sicilia) e subprovinciale (Molise).

⁴ *Protocollo d'intesa volontariato e Fondazioni. Un progetto nazionale per la infrastrutturazione sociale del sud e per un maggiore sostegno al volontariato mediante i CSV*, siglato a Roma 5 ottobre 2005.

Il meccanismo di finanziamento previsto dalla L 266/91



La Regione Siciliana, con la Legge Regionale n° 22 del 7 luglio 1994, in attuazione all'art. 15 della L. 266/91, ha istituito i CSV regionali fissando nel numero di tre quelli da avviare e identificandone le sedi nelle città di Palermo, Catania e Messina.

Il percorso di attuazione dei CSV siciliani è stato lungo e complesso.

Le fasi cruciali sono state scandite da due provvedimenti:

- il Decreto presidenziale (agosto 1999) di determinazione dei criteri per l'istituzione dei tre CSV;
- il relativo Bando, avviato dall'Assessorato degli Enti Locali nel 2000.

I tre Centri siciliani (CeSVoP, CSV Etneo e CeSV Messina) sono stati così istituiti il 1° giugno 2001 e hanno avviato le attività tra dicembre 2001 e gennaio 2002.

Cronistoria dal 1994 (emanazione della legge regionale 22)

1995	Viene avviato il Registro regionale a seguito del Decreto dell'Assessorato agli Enti Locali (D.A. n.° 1137 del 21/08/95)
1996	L'Assessorato avvia le procedure per il rimborso delle spese di assicurazione dei volontari (circolare n°2/96)
1998	Il 17 febbraio viene nominato il Comitato di Gestione per il Fondo speciale per il Volontariato che si insedia il 7 ottobre. Viene costituito l'Osservatorio regionale sul volontariato, organismo tra i cui compiti comprende anche quello di esprimere parere sulle richieste di iscrizione e sulla cancellazione delle OdV dal registro generale
1999	Viene emanato il Decreto presidenziale (13 agosto) per la determinazione dei criteri per l'istituzione dei tre Centri
2000	Il 26 luglio il CoGe delibera il primo bando per l'istituzione dei tre CSV in Sicilia, pubblicato nella GURS il successivo 18 agosto Il 22 dicembre si insedia il secondo CoGe
2001	In seguito all'approvazione dei progetti presentati sul bando, il 1° giugno vengono istituiti i tre CSV, che avviano le attività tra dicembre e gennaio 2002.

Eventi significativi di valenza regionale avvenuti dopo l'istituzione dei Centri

2002	Il 13 dicembre (D.A. n.° 4848) viene nominato il terzo CoGe che si insedia il 15 gennaio 2003.
2004	L'11 novembre viene nominato il quarto CoGe
2005	Viene approvato il documento in cui si individuano i criteri, i contenuti e le metodologie uniformi per un corretto e ottimale utilizzo delle risorse.
2005	Viene approvato il documento in cui si individuano i criteri, i contenuti e le metodologie uniformi per un corretto e ottimale utilizzo delle risorse.
2006	Il 21 novembre nomina del quinto CoGe
2007	Costituzione in ATS del Coordinamento regionale fra i tre CSV siciliani
2008	Rinnovo della forma di ATS per il Coordinamento regionale
2008	29-30 marzo – Prima Convention regionale del Volontariato siciliano a Terme Vigliatore (ME)
2008	Il 27 novembre nomina del sesto CoGe
2010	Il 28 novembre nomina del settimo CoGe

2.2 STORIA, MISSIONE E STRATEGIE

2.2.1 LA STORIA – IL CENTRO DI SERVIZI PER IL VOLONTARIATO DI PALERMO

Il CeSVoP è un'associazione tra associazioni di volontariato che si è costituita il 27 settembre del 2000, otto le associazioni fondatrici.⁵ L'Assemblea costitutiva elegge per il primo triennio, cioè fino al 31.12.2002: il Comitato Direttivo; il Collegio dei Sindaci Revisori e il Collegio dei Garanti. Nel settembre 2000, il Comitato Direttivo dell'Associazione nomina il Direttore, approva il regolamento interno e approva il progetto da presentare al CoGe Sicilia a seguito del bando emesso per la gestione del CSV previsto a Palermo. Il progetto dell'associazione CeSVoP risulta il primo tra i tre progetti presentati per la gestione del CSV per il territorio delle province della Sicilia occidentale (AG, CL, PA, TP).

Il CeSVoP inizia ufficialmente le attività nel 2001, presso una stanza messa a disposizione in comodato d'uso temporaneo dalla sede regionale dell'EISS (Ente Italiano di Servizio Sociale – Onlus di Roma) sita a Palermo in via G. Turrisi Colonna. Dalla sua costituzione ad oggi il CeSVoP ha ampliato la base sociale a piccoli passi, come scelta del Comitato direttivo, per favorire la valorizzazione di una *governance* scevra da particolarismi, ma con una visione complessiva del volontariato. Da una prima fase, fino al 2004, in cui i soci erano dieci associazioni di livello nazionale e regionale, nel 2005, la base sociale si allarga ad OdV di livello provinciale: si giunge così a 221 soci alla fine del 2010.

Man mano che cresceva il numero delle associazioni e si strutturavano i servizi, il CSV doveva ampliare lo staff, aumentando le figure di professionisti referenti per le singole aree di intervento. Al contempo cambiava anche la sede che, dalla stanza in Via G. Turrisi Colonna presso la sede regionale dell'EISS, passava a due stanze più una sala riunioni ospiti dell'Unità Operativa ISIL dell'ASL 6 Centro Polivalente (c/o l'ex Ospedale psichiatrico di via Pindemonte), poi ad una nuova sede in Via Dante, costituita da tre stanze e tre saloni locati dall'Opera Pia «Principe di Palagonia e Conte di Ventimiglia». Nel luglio 2005, il CeSVoP trasferiva definitivamente i propri uffici in Via Maqueda n. 334, in un locale con sette stanze, due saloni, una saletta di attesa e un magazzino.

Nel corso dei quattro bienni di attività del CeSVoP si è assistito ad un graduale mutamento anche nei rapporti di lavoro che hanno visto via via stabilizzare le presenze degli operatori, sia in termini di ore di lavoro prestate, sia in termini di tipologia contrattuale.

⁵ Per il dettaglio, vd. par. 2.4.1 «La compagine sociale».

La compagine sociale del CeSVoP è stata caratterizzata da una grande stabilità. Infatti, nonostante i rinnovi a cadenza triennale, le associazioni fondatrici hanno garantito una continuità di presenza, riducendo al minimo il *turn over* dei propri rappresentanti. Il 29 gennaio 2010 l'Assemblea ha rinnovato gli organi sociali. Pertanto, per il triennio 2010/2012, il Comitato direttivo è composto da:

- Calabrese Concetta (Misericordia di Valledolmo)
- Catania Venza Caterina (GVV Sicilia)
- Coffaro Maria Caterina (AVULSS Palermo)
- Cuttitta Gaetano (ADA Provinciale Palermo)
- D'Eredità Immacolata (Arciragazzi Palermo)
- Pugliese Giovanni (AVIS Marsala)
- Petrillo Giuditta (Auser Sicilia)
- Siringo Ferdinando (MoVI Sicilia)

Il Comitato nomina – con seduta del 10 febbraio 2010 – il Presidente nella persona di Ferdinando Siringo e il Vicepresidente nella persona di Giuditta Petrillo.

2.2.2 LA MISSIONE

La missione del CeSVoP è strettamente connessa con le finalità e i principi stabiliti dalla normativa che ha istituito in Italia i CSV. In particolare, si fa riferimento a «sostenere e qualificare l'attività di volontariato. A tal fine eroga le proprie prestazioni sotto forma di servizi a favore delle OdV iscritte e non iscritte ai registri regionali» (art. 4 D.M. 8/10/1997).

Pertanto, l'azione del CSV di Palermo punta a:

- › far crescere la cultura della solidarietà dei cittadini non ancora volontari e di tutta la comunità;
- › rafforzare le motivazioni e le capacità organizzativo-gestionali dei volontari aderenti alle associazioni;
- › accrescere la qualità e l'efficacia delle associazioni stesse di volontariato, le abilità gestionali e organizzative, la loro capacità di autogoverno e di intervento, assieme alla capacità di autofinanziare le proprie attività;
- › diffondere un'esatta conoscenza del fenomeno del volontariato e della sua funzione sociale;
- › migliorare, rendere più snello ed efficace il rapporto fra OdV e pubbliche amministrazioni, fra OdV e imprese, fra OdV e Terzo settore;

- › sostenere e promuovere l'innovazione e il potenziamento dell'azione di solidarietà del volontariato siciliano, in particolar modo nella sua capacità di operare in rete;
- › sensibilizzare il mondo imprenditoriale alle tematiche del volontariato, per possibili sviluppi di collaborazione.

2.2.3 LE STRATEGIE

Nello svolgimento della propria *mission* il CeSVoP ha individuato tre strategie di riferimento, di medio periodo:

1. sviluppo e consolidamento della pianificazione condivisa e consapevole dei processi sociali di cambiamento.
2. Consolidamento e continuità delle azioni del CeSVoP su tutto il territorio di propria competenza.
3. Promozione della cultura del lavoro di rete.

1. Sviluppo e consolidamento della pianificazione condivisa e consapevole dei processi sociali di cambiamento

Il CeSVoP intende valorizzare le azioni progettuali attraverso una **strategia della partecipazione**, tramite la quale è possibile attivare processi di appartenenza che sviluppino il coinvolgimento e l'assunzione di responsabilità da parte delle OdV. Questo approccio contribuisce a creare identità comuni, intorno ad un insieme di obiettivi e azioni, garantendo le specificità associative. In questo quadro di riferimento, il CeSVoP offre alle OdV strumenti utili a:

- sviluppare competenze di lettura del territorio e capacità di valutazione della propria azione;
- riqualificare e accrescere l'efficacia delle singole azioni, in vista di una maggior integrazione con le politiche locali;
- promuovere cambiamenti culturali ed evoluzioni organizzative che consentano di valorizzare una strategia di progettazione continua, quale modalità ordinaria di gestione delle attività;
- garantire un'oggettiva interpretazione dei bisogni, in modo da sviluppare progettualità sempre più coerenti con le esigenze rilevate nel territorio;
- supportare il decentramento nel territorio, favorendo il rafforzamento di rapporti e legami tra OdV e cittadinanza, in una logica di reciproca interazione.

2. Consolidamento e continuità delle azioni del CeSVoP su tutto il territorio di propria competenza

Nel corso del secondo biennio di attività il CeSVoP ha attivato in tutte le province di riferimento le sedi periferiche, chiamate Delegazioni territoriali. Mentre in seguito (2008) sono stati perfezionati e consolidati il modello e la struttura organizzativi, adeguandoli alle esigenze delle OdV operanti nel territorio di competenza del CeSVoP. In particolare, si evidenzia:

- la stabilizzazione di buona parte del personale per dare maggiore continuità all'organizzazione del Centro e ai suoi servizi;
- il consolidamento e l'incremento degli sportelli territoriali, distribuiti nelle quattro province, garantendo così una presenza e, quindi, una copertura omogenea di tutto l'ambito territoriale di competenza;
- l'ampliamento dell'offerta di consulenze e servizi alle OdV.

3. Promozione della cultura del lavoro di rete

Altra strategia determinante riguarda la possibilità di sperimentare buone prassi, trasferire esperienze innovative, consolidare e codificare reti tra attori volontari e istituzionali.

Si tratta di:

- ri-conoscere i soggetti che operano in un determinato settore e territorio;
- scambiare informazioni, conoscenze ed esperienze;
- individuare forme possibili e concrete di collaborazione con Enti e Istituzioni pubbliche e private (protocolli di intese, accordi quadro...);
- promuovere sul territorio reti di collaborazione e integrazione già esistenti che vedano il volontariato coinvolto, attivo, partecipe e consapevole.

2.3 I PORTATORI DI INTERESSE

2.3.1 L'ANALISI DEGLI STAKEHOLDER

Per *stakeholder* si intendono tutti coloro che sono portatori di interesse nei confronti del nostro CSV. Per esigenze di rappresentazione grafica, gli *stakeholder* che hanno relazioni con il CSV vengono contraddistinti da due aree cromatiche:

- **stakeholder interni**, si differenziano in:
 - coloro che compongono l’organizzazione generale del CeSVoP svolgendo delle **specifiche funzioni** (sezioni rappresentate dalle gradazioni di verde);
 - coloro che ne supportano la mission attraverso azioni specifiche di **consulenza, supervisione, collaborazione e/o coloro che concorrono al governo e al controllo del CSV** (sezioni rappresentate dalle gradazioni di arancio);
- **stakeholder esterni**, coloro che intessono rapporti di partenariato con il nostro CSV, realizzano dei protocolli di intesa e la comunità locale che beneficia delle opportunità offerte dal CeSVoP (sezioni rappresentate dalle gradazioni di azzurro).

Stakeholder Interni		
	Chi sono	Interesse e/o funzioni
Soci	Sono le 221 OdV che costituiscono la compagine associativa del CeSVoP	Aggregazione finalizzata all’azione di rappresentanza delle OdV delle province di pertinenza del CeSVoP nella comunità locale e nazionale. Le OdV sono la base costitutiva che garantisce il governo associativo e democratico del CeSVoP
Comitato Direttivo	Organo decisionale costituito da 8 membri eletti all’interno dell’assemblea dei soci + 1 nominato dal CoGe	Gestione politico-strategica delle azioni e dei servizi offerti dal CeSVoP Gruppo di volontari democraticamente eletto che esercita potere decisionale sui programmi del Centro
Staff dirigente	– Direttore – Funzionario amministrativo	Gestione e organizzazione della struttura CeSVoP Lavoratori dipendenti con CCNL
Operatori di Servizi	Area gestionale 10 (4 Serv. Amministrativi; 2 Unità di Segreteria; 1 Progettazione; 1 Promozione; 1 Comunicazione; 1 Tecnologie; 1 Assistenza OdV)	Supporto gestionale alle progettualità e alle attività del CeSVoP Lavoratori dipendenti con CCNL

	Chi sono	Interesse e/o funzioni
Operatori tecnici	7 (1 Formazione, documentazione e monitoraggio; 1 Supporto tecnico-logistico; 5 Coordinatrici territoriali)	Gestione operativa dei servizi e delle progettualità. Lavoratori dipendenti con CCNL e Lavoratrici a progetto
Promozione del Volontariato giovanile	All’interno dell’area Promozione, operatore di riferimento	Gestione operativa delle azioni e dei progetti. Lavoratori dipendenti con CCNL.
Consulenti	4 (Fiscale, amministrativo-contabile, tributario e del lavoro; Legale; ; L. 81/08; Certificazione Etica e ISO 9001:2008)	Sostegno alle associazioni per ottenere l’iscrizione al Registro regionale. Consulenza per l’elaborazione di convenzioni con Enti pubblici e locali, associazioni. Consulenza per la realizzazione di libri dei soci, libri contabili... Consulenza per la redazione dello Statuto, dell’atto costitutivo... Collaborazione occasionale o rapporto libero professionale
OdV Front-end (Delegazioni)	Organizzazioni aderenti alle sedi decentrate del CeSVoP	Collaborazione per la creazione di reti nel territorio e raccordo delle azioni con la sede centrale. Facilitatori dell’autogoverno. Hanno la funzione di raccogliere le informazioni e segnalare azioni e progettualità proposte dalle OdV che insistono su un territorio
Volontari	I volontari facenti parte delle associazioni di volontariato che partecipano attivamente alle azioni promosse insieme al CeSVoP	Sono i fruitori dei servizi e al contempo parte attiva nella gestione del Centro. Rafforzamento della <i>mission</i> delle singole OdV, attraverso i servizi offerti dal CeSVoP

	<i>Chi sono</i>	<i>Interesse e/o funzioni</i>
Tirocinanti	Studenti/studentesse delle Facoltà dell'Università degli Studi di Palermo	Acquisizione di competenze tecnico-professionali (corrispondenti alle aree dei servizi erogati dal CeSVoP), sulla base di progetti di inserimento che hanno carattere osservativo o formativo mediante periodi di tirocinio presso la sede centrale, le sedi di Delegazione e/o le associazioni

	<i>Chi sono</i>	<i>Interesse e/o funzioni</i>
OdV-Utenti	Le OdV socie e non, a norma con L. 266/91	Richiesta-offerta di servizi e consulenze. Richiesta-offerta di servizi e supporto, risorse umane, strumenti, mezzi per svolgere le iniziative previste dalla legge. Destinatari dei servizi
Revisori	Organismo composto da 3 membri esterni al CeSVoP (professionisti iscritti all'albo specifico), che operano in collaborazione con la struttura relativamente al proprio ambito d'intervento	Supervisione e monitoraggio economico delle spese e dei fondi erogati dal CSV per lo svolgimento delle funzioni e/o azioni intraprese. Rapporto libero professionale o collaborazioni a progetto
CoGe	15 componenti	Gestione dei fondi erogati dalle Fondazioni bancarie e verifica contabile. Ente regolatore del sistema di finanziamento. Amministratore del Fondo speciale per il Volontariato
CSVnet	Coordinamento Nazionale dei CSV in Italia a cui aderiscono circa 70 CSV	Individuazione di buone prassi. Struttura di coordinamento e servizio
Fondazioni bancarie	Monte dei Paschi di Siena Compagnia di San Paolo Fondazione Cariplo Fondazione Banco di Sicilia	Erogazione fondi per la gestione del CeSVoP; Enti finanziatori

<i>Stakeholder Esterni</i>		
	<i>Identità</i>	<i>Interesse e/o funzioni</i>
Ministeri e altre Istituzioni	Ministero dell'Economia Ministero della Solidarietà Sociale MIUR Ministero dell'Istruzione Ministero della Salute Dipartimento di Protezione Civile	Legiferazione sul sistema dei CSV; atti di indirizzo e circolari. Protocolli d'intesa o convenzioni nell'ambito dello sviluppo di progettualità o di interventi di comune interesse con il mondo del volontariato
Università – Dipartimenti	Facoltà di Scienze della Formazione (Università di Palermo): Dipartimento di Scienze della Comunicazione; Dipartimento Scienze Sociali; LUMSA Sez. S. Silvia Palermo	Ricerca e/o tirocini universitari regolati da Protocolli d'intesa e convenzioni
Enti Locali	Assessorato Regionale alla Famiglia Province Regionali Aziende Sanitarie Locali Comuni del territorio di competenza del CeSVoP Biblioteca Comunale di Palermo	Sviluppo di progettualità o di interventi di comune interesse con il mondo del volontariato (Tavoli di concertazione L. 328/2000; articolazione dei Piani di Zona; Progetto Sud...). Iscrizione al Registro regionale delle OdV. Collaborazioni inter-istituzionali
Scuola	Ufficio Scolastico Regionale Uffici Scolastici Provinciali Consulta degli studenti Scuole elementari, medie e superiori delle province di Agrigento, Caltanissetta, Palermo, Trapani	Partenariato per creare esperienze di promozione della cultura del volontariato presso gli istituti di ogni ordine e grado. Rapporti regolati da un Protocollo d'intesa

	<i>Identità</i>	<i>Interesse e/o funzioni</i>
Fornitori e sponsor	Tutti coloro che a vario titolo garantiscono servizi o forniture per la gestione del Centro e la realizzazione delle attività programmatiche	Economico-commerciale: contratti, vendita, sponsorizzazioni e donazioni
Mass-media	TV e stampa (locale e nazionale)	Note e articoli informativi; campagne o inserzioni pubblicitarie; pubblicazioni; rassegne stampa. Rapporti regolati da eventuali contratti e/o sponsorizzazioni
Terzo settore (diverso da OdV)	Organizzazioni regolamentate dalle leggi 383/2000, D.L. 460/97, Cooperative sociali (L. 381/91), associazioni generiche di fatto e/o di pubblica utilità; Caritas; Forum Terzo Settore	Tavoli di concertazione e/o Protocolli d'intesa; progettazione di interventi nel sociale su ambiti comuni e di campagne di sensibilizzazione su specifiche problematiche
	Opera Pia «Principe di Palagonia e Conte di Ventimiglia»	Locazione locali sede
Altri CSV	CeSV Messina CSV ETNEO Altri CSV con cui collaboriamo	Progettazione condivisa e collaborazioni con i CSV della Sicilia. Scambi con i restanti CSV italiani e individuazione di buone pratiche
I cittadini	Sono i destinatari finali delle azioni delle OdV delle province di Agrigento, Caltanissetta, Palermo, Trapani	Fruizione dei servizi erogati direttamente dalle OdV e indirettamente dal CSV

2.3.2 IL MONDO DEL VOLONTARIATO LOCALE

Il Territorio di Riferimento del CeSVoP

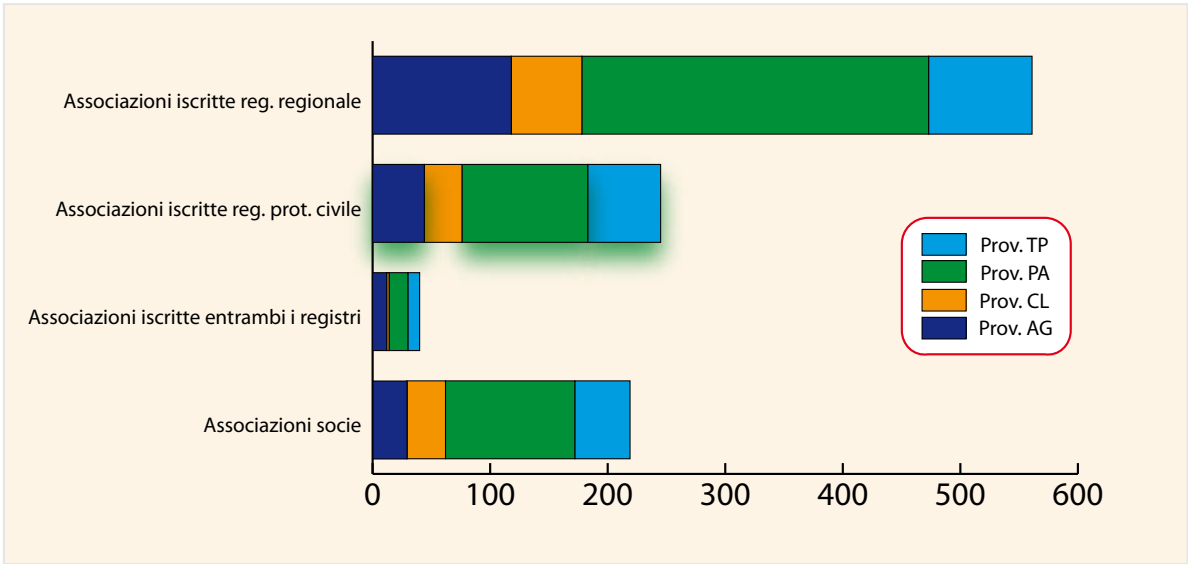
Il CeSVoP è composto da una sede centrale, sita a Palermo, e da 16 Delegazioni territoriali dislocate nelle quattro province di competenza (AG, CL, PA, TP), secondo il criterio dei distretti socio-sanitari della L. 328/00.⁶ Tali Delegazioni hanno lo scopo di promuovere la partecipazione e la responsabilizzazione delle realtà locali, favorendo così anche la crescita e la capacità di autogoverno delle OdV e la fattiva collaborazione con gli Enti locali.

Nei 27 distretti socio-sanitari ritroviamo nel database del CeSVoP (alla data del 31/12/2010), 1.049 OdV. Le associazioni iscritte al Registro generale regionale delle OdV sono 561 (il 53,5%), mentre quelle iscritte al Registro di Protezione Civile sono 245 (ossia il 23%). Una quota percentuale del 3,80%, pari a n. 40 OdV, è iscritta ad entrambi i registri. Alla stessa data, inoltre, 221 realtà associative (ossia il 21%) sono socie del CeSVoP. Di seguito si riporta la tabella della distribuzione per provincia delle organizzazioni.

6 I 27 Distretti socio-sanitari del territorio di competenza del CeSVoP sono: **DSS 1 (AG)** Agrigento, Aragona, Comitini, Favara, Joppolo Giancaxio, Porto Empedocle, Raffadali, Realmonte, S. Angelo Muxaro, S. Elisabetta, Siculiana; **DSS 2 (AG)** Bivona, Alessandria della Rocca, Cianciana, S. Biagio Platani, S. Stefano Quisquina; **DSS 3 (AG)** Campobello di Licata, Castrolibero, Naro, Camastra, Racalmuto, Grotte, Ravanusa, Canicattì; **DSS 4 (AG)** Cammarata, Casteltermini, S. Giovanni Gemini; **DSS 5 (AG)** Licata, Palma di Montechiaro; **DSS 6 (AG)** Ribera, Burgio, Calamonaci, Cattolica Eraclea, Lucca Sicula, Montallegro, Villafranca Sicula; **DSS 7 (AG)** Caltabellotta, Menfi, Montevago, Santa Margherita, Sambuca, Sciacca; **DSS 8 (CL)** Caltanissetta, Delia, Resuttano, Riesi, S. Caterina Villarmosa, Sommatino; **DSS 9 (CL)** Butera, Gela, Niscemi, Mazzarino; **DSS 10 (CL)** Mussomeli, Acquaviva Platani, Campofranco, S. Maria, Valledlunga Pratameno, Villalba; **DSS 11 (CL)** S. Caltardo, Serradifalco, Milena, Marianopoli, Montedoro, Bompensiere; **DSS 33 (PA)** Cefalù, Castelbuono, Collesano, Campofelice di Roccella, Gratteri, Isnello, Lascari, Pollina, S. Mauro Castelverde; **DSS 34 (PA)** Capaci, Carini, Cinisi, Isola delle Femmine, Terrasini, Torretta; **DSS 35 (PA)** Alimena, Blufi, Bompietro, Castellana Sicula, Gangi, Geraci Siculo, Petralia Soprana, Petralia Sottana, Polizzi Generosa; **DSS 36 (PA)** Baucina, Bologneta, Campofelice di Fitalia, Cefalà Diana, Ciminna, Godrano, Marineo, Mezzojuso, Misilmeri, Ventimiglia di Sicilia, Villafrati; **DSS 37 (PA)** Termini Imerese, Trabia, Sciarra, Scillato, Caltavuturo, Caccamo, Aliminusa, Cerda, Montemaggiore Belsito, Sclafani Bagni; **DSS 38 (PA)** Alia, Castronovo di Sicilia, Roccapalumba, Palazzo Adriano, Prizzi, Valledolmo, Vicari, Lercara Friddi; **DSS 39 (PA)** Altavilla Milicia, Bagheria, Casteldaccia, Ficcarazzi, S. Flavia; **DSS 40 (PA)** Corleone, Bisacquino, Campofiorito, Chiusa Sclafani, Contessa Entellina, Giuliana, Roccamena; **DSS 41 (PA)** Partinico, Balestrate, Borgetto, Trappeto, S. Giuseppe Jato, San Cipirrello, Giardinello, Montelepre, Camporeale; **DSS 42 (PA)** Altofonte, Belmonte Mezzagno, Lampedusa (AG), Linosa (AG), Monreale, Piana degli Albanesi, Palermo, S. Cristina Gela, Ustica, Villabate; **DSS 50 (TP)** Favignana, Buseto Palizzolo, Trapani, Paceco, Erice, Valderice, Custonaci, S. Vito Lo Capo; **DSS 51 (TP)** Pantelleria; **DSS 52 (TP)** Marsala, Petrosino; **DSS 53 (TP)** Mazara del Vallo, Gibellina, Salemi, Vita; **DSS 54 (TP)** Castelvetro, Salaparuta, Poggioreale, Campobello di Mazara, Partanna, S. Ninfa; **DSS 55 (TP)** Alcamo, Castellammare del Golfo, Calatafimi.

Distribuzione delle Organizzazioni per provincia al 31 dicembre 2010

	Ass. iscritte reg. regionale	Ass. iscritte reg. prot. civile	Ass. iscritte ad entrambi i registri	Ass. socie del CeSVoP
Prov. AG	118	44	12	29
Prov. CL	60	32	2	33
Prov. PA	295	107	16	110
Prov. TP	88	62	10	47
Altri territori	–	–	–	2
Totali	561	245	40	221



Alla fine del 2010, la distribuzione territoriale delle associazioni di volontariato censite dal database del CeSVoP e delle 221 OdV socie,⁷ è la seguente. I dati riportati nella tabella⁸ seguente si riferiscono alle informazioni derivanti dal database del CeSVoP incrociate con quelle derivanti dai Registri regionali del Volontariato e della Protezione civile.

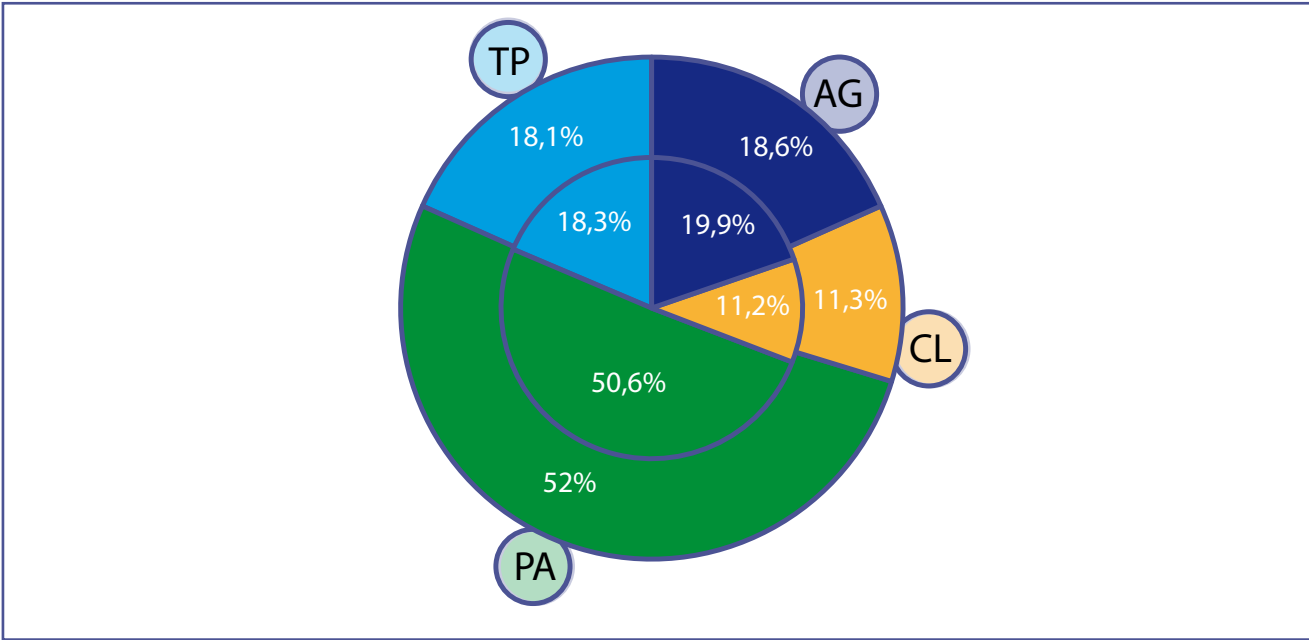
⁷ Nel numero totale sono pure considerate due organizzazioni: una rete associativa di livello nazionale, la Confraternita delle Misericordie d’Italia che ha sede a Firenze e una rete di livello regionale, l’ANPAS Sicilia con sede ad Enna. Non appartenendo al territorio di competenza del CeSVoP, tali organizzazioni non vengono considerate nei calcoli e nelle percentuali di questo paragrafo.

⁸ Nella tabella sotto la sigla «np» indica che la Delegazione CeSVoP non è presente.

Situazione al 31 dicembre 2010

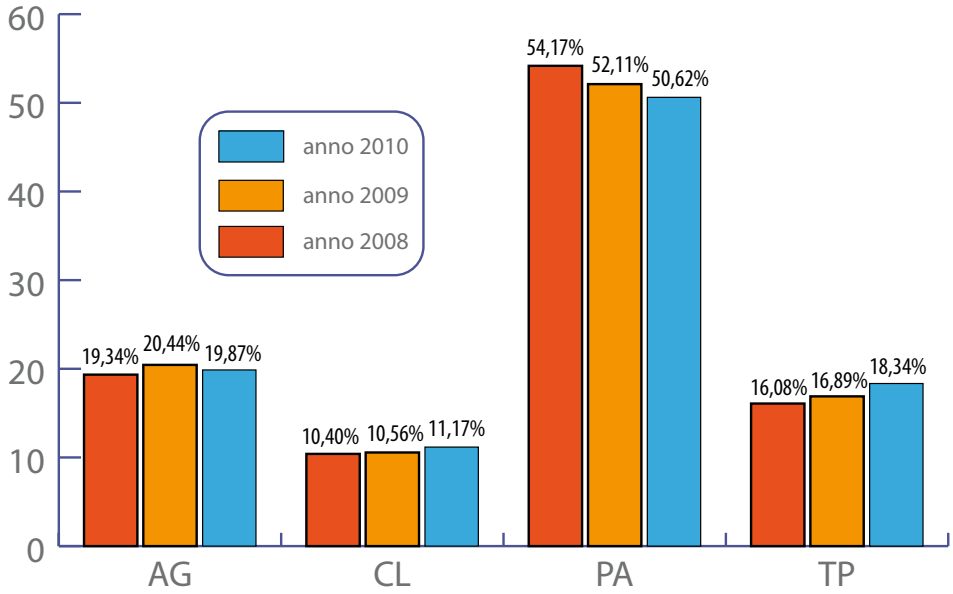
	Distretti socio sanitari	Delegazioni CeSVoP	Num. abitanti	OdV	OdV socie CeSVoP	Tasso di incidenza delle OdV socie (%)
Agrigento	1	Agrigento	148.467	89	14	15,73
	2	np	19.130	12	1	8,34
	3	Campobello di Licata	86.425	39	6	15,38
	4	np	23.107	11	2	18,18
	5	np	63.190	21	0	0
	6	np	33.693	13	2	15,38
	7	Sciacca	73.756	23	4	17,39
Subtotale			447.768	208	29	13,94
Caltanissetta	8	Caltanissetta	91.291	51	8	15,69
	9	Gela	120.704	43	21	48,84
	10	np	22.363	11	0	0
	11	San Cataldo	37.259	12	4	33,34
Subtotale			271.617	117	33	28,20
Palermo	33	np	45.272	21	3	14,28
	34	np	81.957	37	6	16,22
	35	np	27.565	21	7	33,34
	36	Marineo	56.085	28	7	25
	37	Termini Imerese	64.186	40	8	20
	38	Valledolmo	30.943	16	2	12,50
	39	np	97.476	33	4	12,12
	40	Corleone	26.241	8	3	37,50
	41	np	75.373	26	6	23,08
	42	Palermo	750.617	300	64	21,34
Subtotale			1.255.715	530	110	20,75
Trapani	50	Trapani	139.967	52	7	13,46
	51	np	7.863	5	0	0
	52	Marsala	90.436	31	11	35,48
	53	Mazara del Vallo	68.968	36	8	22,23
	54	Campobello di Mazara	61.169	37	14	37,84
	55	Alcamo	68.201	31	7	22,58
Subtotale			436.604	192	47	24,48
Fuori territorio CeSVoP				2	2	–
Totale			2.411.704	1.049	221	21,07

Distribuzione della popolazione (esterno) e delle OdV (interno) al 31.12.2010



Per il calcolo della popolazione sono stati utilizzati i dati Istat⁹ per comune, aggregandoli per distretti socio-sanitari.¹⁰

Andamento statistico delle OdV nelle quattro province



⁹ Fonte: ISTAT, www.demo.istat.it

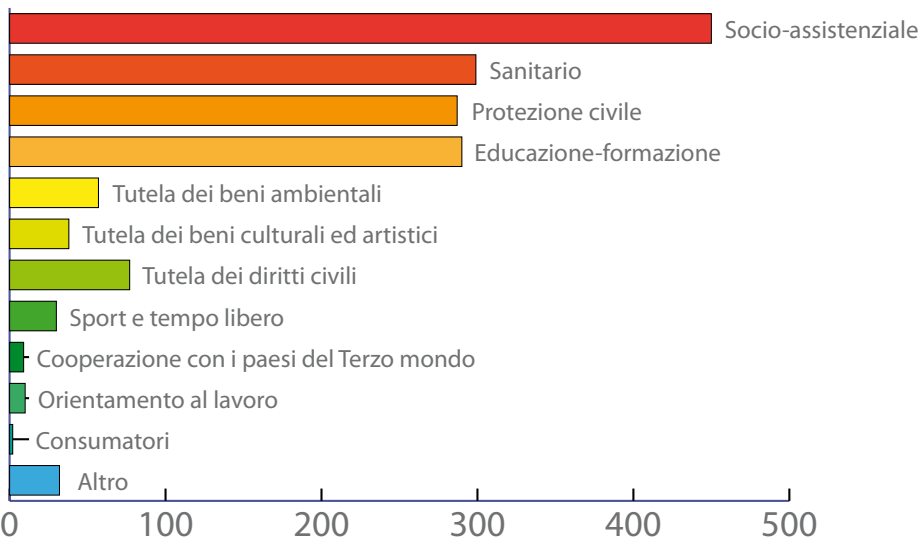
¹⁰ Il criterio adottato per la suddivisione territoriale è lo stesso identificato dalla L. 328/2000 al fine di favorire l'incontro delle OdV con lo stesso territorio dei Piani di Zona.

Come si può notare anche graficamente vi è un'approssimativa coincidenza fra le rappresentazioni percentuali della popolazione e le rappresentazioni percentuali delle OdV nei territori; tali dati registrano modifiche poco significative da un anno all'altro.

Per quel che riguarda i settori prevalenti di intervento (vd. grafico sotto), le OdV nel comprensorio del CeSVoP, come per gli anni passati, con irrilevanti variazioni percentuali, si concentrano per la maggior parte nell'ambito socio-assistenziale, seguito rispettivamente da quelli: sanitario, protezione civile ed educazione-formazione. In modo meno rilevante le associazioni si occupano pure di: tutela dei beni ambientali, dei beni culturali e artistici; diritti civili e cooperazione con i Paesi del Terzo mondo.

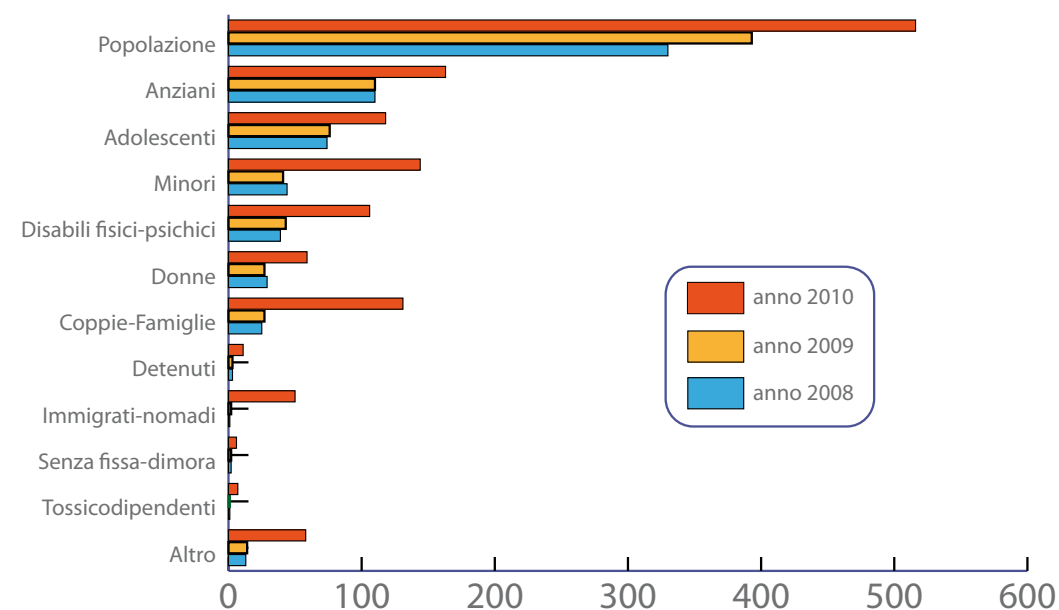
La prevalenza di OdV che si impegnano in ambito socio-assistenziale dice ancora molto sull'impegno che i volontari offrono erogando aiuti e servizi di prima assistenza (per esempio: distribuzione generi alimentari, vestiario, farmaci, ma anche assistenza scolastica, ecc.).

Settori prevalenti di intervento delle OdV al 31.12.2010



Invece, per quanto concerne le categorie principali di utenti (vd. grafico sotto), ha grande rilevanza l'ambito della popolazione (dalla protezione civile alla tutela dei diritti; dalla donazione di sangue e d'organi all'animazione sociale...) seguito dall'attenzione agli anziani e agli adolescenti. Sembra esserci poca «specializzazione» nel campo delle tossicodipendenze, dei detenuti, degli immigrati/nomadi e dei senza fissa dimora.

Principali categorie di utenti delle OdV al 31.12.2010



2.4 IL GOVERNO E LA STRUTTURA

2.4.1 LA COMPAGINE SOCIALE

L'associazione denominata CeSVoP è costituita prevalentemente da associazioni di volontariato di rilevanza regionale, provinciale, comunale e di quartiere. La base sociale del Centro è in fase di continuo allargamento. Alla fine del 2006 il Centro contava 100 adesioni alla fine del 2009, invece, il numero è salito a 221 adesioni.

Soci fondatori del CeSVoP sono: il MoVI (Movimento di Volontariato Italiano) Sicilia; i Gruppi di Volontariato Vincenziano di Sicilia; i Centri di Aiuto alla Vita di Palermo (con delega di quelli di Bagheria, Partinico, Trapani, Mazara del Vallo e Gela); l'ARCIRAGAZZI Regionale Sicilia; l'AUSER Regionale Sicilia; l'AVULSS (Associazione Volontari Unità Locali Socio Sanitarie) Regionale; l'ANPAS (Associazione Nazionale Pubbliche Assistenze) Sicilia; l'AVIS Regionale Sicilia (Associazione Volontari Italiani Sangue).

Possono chiedere di aderire nella qualità di soci ordinari del Centro le OdV a rilevanza anche territoriale (Comune, Provincia) iscritte nel Registro Generale Regionale delle Organizzazioni di Volontariato tenuto dall'Assessorato regionale alla Famiglia o che comunque presentino i requisiti previsti dalla normativa in materia (L. 266/91; L.R. 22/94 e L.R. 14/98).

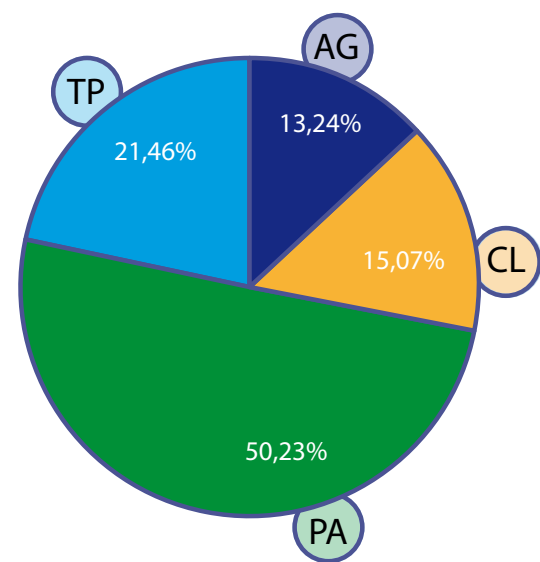
Il CeSVoP si riserva sempre di valutare la richiesta di adesione da parte di quelle organizzazioni o associazioni non iscritte nel Registro regionale, sulla scorta dei requisiti posseduti dalle stesse (finalità concrete, scopi solidaristici, attività svolte...) che devono essere conformi ai principi e alle regole fissate dalla legge 266/91 e successive modifiche.

Il CeSVoP, inoltre, ai fini della ammissione valuta lo spirito di solidarietà disinteressata dell'associazione richiedente, nonché le eventuali precedenti esperienze nel settore e la dichiarazione di essere in grado di partecipare al raggiungimento dello scopo sociale, una volta presa visione dello Statuto e delle norme regolamentari del CSV.

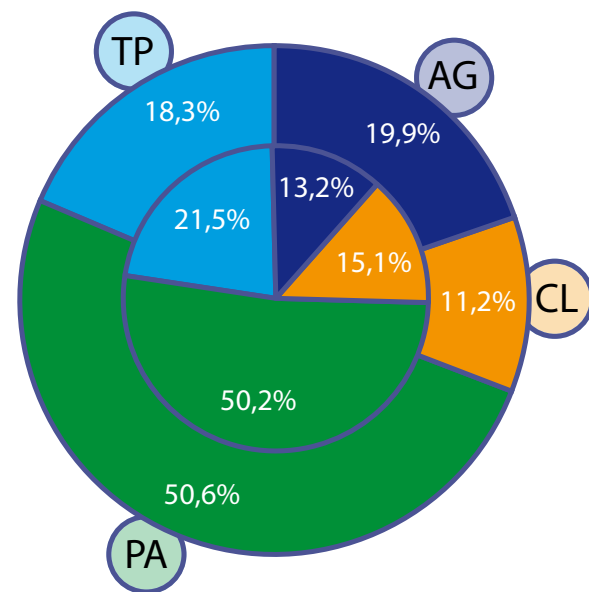
La qualità di socio si perde per: recesso, decadenza o esclusione motivata da parte del Comitato Direttivo.

Ai nuovi aderenti è preclusa la possibilità per i primi tre mesi dall'ammissione, di essere eletti alle cariche sociali quali membri del Comitato Direttivo. I soci sono tenuti a osservare lo Statuto, i regolamenti, le delibere degli Organi dirigenti del CeSVoP.

Distribuzione territoriale delle OdV socie del CeSVoP



Rapporto n.° di associazioni (esterno) e n.° di OdV socie CeSVoP (interno) al 31.12.2010



2.4.2 IL SISTEMA DI GOVERNO

L'Assemblea e il Comitato direttivo rappresentano i principali organi di governo del CeSVoP. Essi svolgono una funzione di controllo e di programmazione politica strategica dell'intero CSV.

L'Assemblea dei soci rappresenta l'organo sovrano del CeSVoP ed è costituita da un rappresentante per ciascuna delle Associazioni socie fondatrici e ordinarie. Le associazioni, attraverso lo strumento dell'Assemblea, partecipano direttamente alla gestione del CSV nei seguenti modi:

- definendo il Piano di Programmazione;
- discutendo e approvando il bilancio preventivo e consuntivo;
- eleggendo i componenti del Comitato Direttivo;
- eleggendo i componenti del Collegio dei Garanti;
- eleggendo i componenti del Collegio dei Sindaci Revisori;
- discutendo e approvando le proposte di regolamento, predisposte dal Comitato Direttivo, per il funzionamento del CeSVoP e degli organi sociali delle Delegazioni.

Il Comitato Direttivo, organo decisionale costituito da 9 componenti, di cui 8 eletti all'interno dell'assemblea dei soci e 1 nominato dal CoGe Sicilia, garantisce la gestione politico-strategica delle azioni e dei servizi offerti dal CeSVoP. I suoi membri non sono retribuiti e durano in carica tre anni. Eletto il 29/01/2010, il Comitato è composto da 8 consiglieri di cui 6 appartenenti a OdV della provincia di Palermo e 2 della provincia di Trapani.

Organo	Num. Componenti	di cui OdV	Num. Incontri	Ore di impegno annuale e complessivo dei componenti degli organi statutari	Incontri a cui ha partecipato il rapp. del CoGe
Assemblea	221	221	4	661	—
Comitato direttivo	9	8	10	360	9
Presidente	1	1	200	1.250	—
Collegio dei Sindaci Revisori	3	2	4	183	4
Collegio dei Garanti	3	3	—	—	—

Gli altri organi statutari

Presidente

Legale rappresentante del CeSVoP, convoca e presiede le riunioni dell'Assemblea e del Comitato direttivo. Può adottare provvedimenti d'urgenza sottoponendoli, in seguito, alla ratifica del Comitato. In caso di assenza o impedimento temporaneo del Presidente, le funzioni vengono svolte dal Vice Presidente. La sua opera è gratuita e volontaria.

Collegio dei Garanti

Il Collegio dei Garanti è un organismo di garanzia statutaria, regolamentare e di giurisdizione interna. Infatti, tocca ad esso interpretare le norme statutarie e regolamentari e dare pareri sulla loro corretta applicazione. Pertanto, dirime le controversie insorte tra soci; tra questi e gli organismi dirigenti; fra organi sociali. I componenti il Collegio svolgono il loro incarico gratuitamente e possono essere anche esterni al CeSVoP.

Collegio dei Sindaci Revisori

Il Collegio dei Revisori è organo di controllo amministrativo, rimane in carica tre anni ed è formato da tre componenti effettivi e da due supplenti.

Tra i componenti effettivi deve essere compreso il membro nominato dal CoGe Sicilia, secondo quanto disposto dall'art. 2, punto 6, lettera d, del DM 08/10/97.

I componenti il Collegio devono essere iscritti all'ordine professionale dei Ragionieri, Dottori commercialisti o all'Albo dei Revisori dei Conti.

La carica di Sindaco Revisore è incompatibile con qualsiasi altra carica all'interno del CeSVoP. Ai componenti il Collegio viene corrisposto un compenso secondo i minimi del tariffario dell'Ordine dei dottori commercialisti nella qualità di Sindaci e di Revisori.

Strumenti di governance allargata

Nella sostanza, la forma più continua ed efficace di coinvolgimento delle associazioni socie e non socie presenti nel territorio, avviene mediante il funzionamento quotidiano delle Delegazioni territoriali, all'interno delle quali è possibile:

- › elaborare proposte strategiche che possano essere incluse nelle linee operative del CeSVoP;
- › condividere e progettare in rete locale, con il monitoraggio e l'assistenza del Centro, le azioni necessarie per il territorio;

- › effettuare un'azione di verifica dell'efficacia delle azioni condotte segnalando al CSV di Palermo gli spazi di miglioramento.

La dislocazione delle Delegazioni nelle quattro province di competenza del CeSVoP segue il criterio della divisione in Distretti socio-sanitari stabilita dalla legge 328/00 per la Regione Siciliana.

La loro costituzione si avvia, di norma, sulla base della richiesta da parte di un numero qualificato di OdV rappresentative del volontariato locale. Le associazioni che decidono di aderire alla Delegazione entrano a fare parte della sua Assemblea che designa il Responsabile di Delegazione (con funzione di coordinamento fra le OdV e di raccordo con la sede centrale). Tale figura di Responsabile, eletta dalla base assembleare della Delegazione, presta opera gratuita e volontaria. Il funzionamento della Delegazione è normato dal regolamento approvato dall'Assemblea del CeSVoP nell'ottobre 2004. Esso garantisce l'elezione democratica del Responsabile della Delegazione – che a norma dell'art. 5 dello Statuto del CeSVoP partecipa all'Assemblea dei Soci del CeSVoP senza diritto di voto – e del Comitato di Presidenza della stessa Delegazione che devono favorire una gestione partecipata di tutte delle associazioni alla formulazione dei programmi di intervento e alla verifica della loro attuazione. Per quel che riguarda la frequenza degli incontri, ciascuna Delegazione si regola autonomamente. Vi sono quelle che si riuniscono ogni settimana e quelle che hanno incontri mensili e/o secondo necessità.

Dalle Delegazioni sono scaturite idee e sono state proposte iniziative accolte dal Comitato direttivo del CeSVoP. Per esempio: le attività di promozione che hanno avuto il loro culmine nelle Feste del Volontariato; convegni; sensibilizzazione dei giovani nelle scuole (azione iniziata sperimentalmente nella città Trapani da cui è poi nato il Progetto «Scuola e volontariato»).

2.4.3 LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA

La struttura organizzativa del CeSVoP ha progressivamente sviluppato un sistema di funzionamento complesso in modo da tenere in conto una molteplicità di variabili e di fattori per garantire il massimo dell'efficacia ai propri servizi.

Superata la precedente articolazione per aree di intervento, dopo il primo passo verso la stabilizzazione dello staff in cui la struttura organizzativa ha trovato un buon equilibrio tra specializzazione di intervento e continuità tra i diversi settori di azione. Nel 2009 ci si è mossi verso un'articolazione più unitaria dei servizi, che sono stati raccolti in macro-aree (si veda tabella successiva), al fine di non attribuire ai servizi compiti meramente specialistici

ma sviluppare una migliore sinergia comunicativa e di intervento. Pertanto lo staff era così strutturato:

Area Amministrazione

Si è occupata della gestione amministrativa, finanziaria contabile. Questa macro area, tramite il contatto diretto con il Direttore del Centro Servizi, ha realizzato la sua funzione di controllo e gestione amministrativa contabile e finanziaria dei servizi e dei progetti svolti contestualmente alle aree. Inoltre, ha avuto il compito di supervisione in merito alle consulenze esterne realizzate a favore delle OdV nei vari contesti territoriali, verificando periodicamente l'efficacia del servizio reso e ha erogato direttamente consulenze contabili-amministrative alle OdV.

Area Affari generali

Ha realizzato, attraverso la funzione di segreteria, l'azione di *front-office* e quella di raccolta/passaggio del flusso dei dati in ingresso ed uscita. Rispetto a tale area il CeSVoP ha: potenziato il sistema di comunicazione tra la sede centrale e le sedi periferiche di Delegazione, incrementando l'azione di *front-office* (anche attraverso l'organizzazione di giornate in cui lo staff si è spostato nei territori); smistato le richieste provenienti dalle OdV e/o dalle Delegazioni; rafforzato il sistema di comunicazione interna; fatto da tramite tra la direzione e gli operatori del Centro di Servizio e tra gli operatori e tutti gli *stakeholder*. Inoltre, ha fatto da ponte per la segnalazione delle consulenze destinante alle nuove OdV, operando una funzione di prima informazione rivolta anche alla cittadinanza.

Area di Sviluppo del volontariato e di rafforzamento del territorio (Empowerment)

Si è occupata, tramite diversi servizi tra i quali progettazione, promozione, promozione del volontariato giovanile, formazione, servizio di ricerca, documentazione, logistica, consulenze e le attività di sportello territoriale, di sviluppare e sostenere il volontariato secondo una logica di integrazione delle funzioni e delle azioni. Tale area ha svolto il compito di sostenere e sviluppare i percorsi che le OdV hanno intrapreso a vari livelli rispetto alle segnalazioni dei bisogni dei loro territori. Ancora, attraverso l'approccio integrato dei servizi ha avuto il compito di incrementare, in una visione non parcellizzata, la crescita delle OdV e del volontariato nelle comunità locali. A questo proposito sono stati attivati processi per realizzare iniziative e progetti rivolti a reti di OdV e/o singole associazioni, in cui ciascun servizio fosse complementare agli altri e teso ad un obiettivo comune: far crescere il volontariato e la sua forza di rappresentanza nel territorio.

Area Comunicazione

Si è occupata degli aspetti informativi e tecnologici, curando le produzioni editoriali e tutti i canali informativi sia interni che esterni (sito, blog informativo e canali youtube, facebook, twitter, flickr, newsletter, periodico, rassegna stampa nazionale e locale, comunicati stampa, ecc.). Inoltre, ha rafforzato le competenze comunicative delle OdV nei territori. Data la forte richiesta da parte delle associazioni di poter far sentire la voce delle proprie istanze alle istituzioni e alla cittadinanza sulle specifiche esigenze territoriali, ha sostenuto e accompagnato le associazioni attraverso la realizzazione di piani di diffusione delle iniziative e delle istanze che sono state segnalate dai territori e/o dalla sede centrale.

Gli operatori delle quattro macro aree hanno interagito funzionalmente per l'attivazione dei Piani Integrati di Sviluppo del Volontariato, sotto il coordinamento del Direttore, sulla base delle indicazioni provenienti dal Comitato Direttivo.

Organizzazione territoriale

Un inciso merita l'introduzione, dall'ultimo mese del 2009 e per i primi sette mesi del 2010, di 5 figure incaricate con mansioni di coordinatrici dei Piani di Sviluppo Integrato per il Volontariato (Coordinatrici PISV), al fine di operare nel comprensorio del CeSVoP dando esecutività agli indirizzi del Piano di Programmazione raggiungendo capillarmente tutte le sedi di Delegazione del CeSVoP.

Le Delegazioni costituiscono il punto di snodo delle attività promosse dal CeSVoP, in quanto sono sia luoghi di partecipazione democratica delle associazioni al processo progettuale locale e complessivo del Centro, sia canali privilegiati grazie ai quali gli operatori della Sede direzionale conoscono i bisogni, espressi e non, dei singoli territori e propongono attività e servizi adeguati alla realtà. In tal modo, il CeSVoP ha operato nell'ottica di una territorializzazione e di un decentramento delle attività.

Consulenze specialistiche

Nella logica di ampliare e migliorare una base di servizi rivolti alle OdV e con l'obiettivo di fare maggiormente ricorso a risorse in economia piuttosto che a risorse esterne, è stata individuata una figura di consulente interno che ha offerto negli ultimi mesi dell'anno un ventaglio di consulenze specialistiche (statutarie, adempimenti e post-costitutivi, iscrizione ai registri regionali, assicurative, fiscali). Sono rimaste esterne le consulenze giurico-legali e di *fund raising*.

Per sostenere e qualificare il volontariato, erogando prestazioni sotto forma di servizi, il CeSVoP nel 2010 ha mantenuto la struttura nelle seguenti aree d'intervento (vd. tabella che segue).

Area Affari Generali	Area Amministrazione	Area sostegno allo Sviluppo del Volontariato	Area Comunicazione
- Servizio di segreteria - Gestione flusso dati - Comunicazioni esterne e con le Delegazioni - Gestione delle consulenze legali e contabili e relative alla verifica statuti - Gestione iscrizioni soci CeSVoP - Spedizione Mondo Solidale - Rapporto con l'Università (servizio tirocini)	- Gestione amministrativa, finanziaria e contabile e supervisione delle consulenze di carattere amministrativo - Adempimenti di carattere contabile e fiscale per la realizzazione delle progettualità - Programmazione e rendicontazione economica	- Attività di consulenza progettuale - Promozione del volontariato - Promozione del volontariato giovanile - Supporto logistico - Formazione - Monitoraggio attività - Gestione database OdV e Terzo settore - Servizio di orientamento e formazione al volontariato - Supporto alla gestione di un'OdV - Sostegno alla costruzione di Reti di Delegazione - Delegazioni e loro attività	- Editoria: Mondo Solidale, Quaderni del CeSVoP, Imagina, Video-sonica, Studi e ricerche, pubblicazioni relative a specifiche attività, Bilancio sociale... - Tecnologie: sito web, assistenza e consulenza informatica alle OdV - Comunicazione e mass media: realizzazione del materiale informativo, comunicazione con organi di stampa...

2.4.4 LE RISORSE UMANE

Nel 2010 il CeSVoP poteva contare su 19 unità lavorative (9 dipendenti *full-time* a tempo indeterminato; 2 dipendenti *part-time* a tempo indeterminato; 1 dipendente *full-time* a tempo determinato; 5 collaboratori a progetto), oltre a 3 revisori dei conti e 5 consulenti esterni. Rispetto all'anno precedente, nel corso del 2010 vi è stata un'ulteriore stabilizzazione del personale già in forza alla struttura, da cui è derivata la composizione dello staff descritta dalla tabella che segue.

Organigramma CeSVoP	Ruoli	Tipologia Contrattuale					
		Dipendente Full Time a Tempo Indeterminato	Dipendente Full Time a Tempo Determinato	Dipendente Part Time a Tempo Indeterminato	Dipendente Part Time e Tempo Determinato	Collab. a Progetto	Collab. con Part. IVA
Staff Dirigenziale	1 Direttore 1 Funzionario amministrativo	1 1					
Area amministrativa	1 Responsabile amministrativo 2 Assistenti amministrativi	1 1		1			
Segreteria Tecnica	2 Operatori di Segreteria	2					
Area Promozione e Promozione del Volontariato giovanile	2 Operatori (Promozione; Logistica)	2					
Area Comunicazione, Informazione e Tecnologie	2 Operatori (Grafica e webmaster; Comunicazione, Ufficio stampa ed editoria)	1	1				
Area Formazione, Documentazione e Monitoraggio	1 Operatore			1			
Area Progettazione	1 Operatore	1					
Assistenza OdV	1 Operatore	1					
Operatori Territoriali	5 Coordinatrici PISV					5	

Organigramma CeSVoP	Ruoli	Tipologia Contrattuale					
		Dipendente Full Time a Tempo Indeterminato	Dipendente Full Time a Tempo Determinato	Dipendente Part Time a Tempo Indeterminato	Dipendente Part Time e Tempo Determinato	Collab. a Progetto	Collab. con Part. IVA
Consulenti Esterni	3 Revisori dei Conti 1 Legale 2 L. 81/08 1 Certificazione Etica e ISO 9001 1 Fiscale, Contabile e del Lavoro					2	1
							1
							2
							1
Volontari	9 Componenti del Comitato Direttivo 16 Referenti di Delegazione						1

Per quel che riguarda la formazione e la qualificazione delle risorse umane vi sono stati quattro livelli di intervento:

- azioni formative nazionali proposte da CSVnet;
- corsi, nazionali, locali o a distanza scelti dal Comitato direttivo su proposta dello staff;
- seminari e momenti formativi interni;
- formazione specifica legata al controllo di gestione e alla responsabilità sociale.

2.5 LA CERTIFICAZIONE ETICA

Il 23 giugno 2009 il CeSVoP ha ottenuto la certificazione Etica SA8000 con numero di certificato 486. La scelta verso questo tipo di percorso è stata dettata dalla volontà di dare evidenza ai propri *stakeholder* dell’attenzione verso la responsabilità sociale, scegliendo altresì di estendere il proprio impegno anche verso le tematiche della sostenibilità sociale, quale naturale conseguenza di un percorso da tempo intrapreso finalizzato a promuovere una nuova cultura aziendale, capace di favorire il giusto equilibrio tra crescita economica e responsabilità sociale.

La certificazione etica dà garanzia di rispetto dei seguenti principi:

- nessun ricorso, anche per il tramite dei fornitori, al lavoro infantile o di giovani lavoratori ancora in obbligo scolastico;

- nessun ricorso a personale che sia impiegato contro la propria volontà, tendendo alla ricerca della motivazione e al coinvolgimento del personale nella progettazione e nelle attività del centro;
- salute e sicurezza dei luoghi di lavoro, in conformità al D. Lgs 81/08, compresa la tutela di quelle condizioni fisiche e mentali da fattori di rischio quali: stress, violenza sul luogo di lavoro, *mobbing*.
- la libertà di associazione e il diritto alla contrattazione collettiva;
- il rifiuto al ricorso di pratiche disciplinari, ricorrendo, in maniera preventiva, alle norme disciplinari attenendosi a quanto prescritto nel CCNL;
- il rispetto dell’orario di lavoro e la gestione dello stesso anche attraverso la Banca ore, come previsto dalla tipologia contrattuale;
- la regolarità della retribuzione riconosciuta e proporzionata in base al carico di lavoro e alla qualità dello stesso.

2.6 IL SISTEMA DI RELAZIONI E LA PARTECIPAZIONE A RETI

2.6.1 RAPPORTI E SINERGIE CON ENTI PUBBLICI E ALTRI SOGGETTI

Il CeSVoP, nel corso dei precedenti bienni, ha sviluppato una serie di rapporti con Enti e Istituzioni pubbliche e private del proprio territorio di competenza al fine di accrescere l’efficacia delle azioni e promuovere in senso lato la cultura del volontariato e della solidarietà. I rapporti sviluppati con i diversi Enti si sono sostanziati in singole collaborazioni legate ad eventi specifici o in forme di collaborazione più strutturate, di lungo periodo.

La dimensione interprovinciale dei CSV non deve corrispondere ad una visione chiusa alla sola regione; è necessario pertanto garantire un confronto e uno scambio di esperienze a livello nazionale ed europeo che diano al CeSVoP una visione di ampio respiro.

A questo scopo il CeSVoP ha operato in collegamento con:

- le rappresentanze dell’associazionismo nazionali ed europee;
- centri studio di carattere nazionale attivi sui temi del volontariato e del *no profit*;
- le istituzioni pubbliche nazionali e internazionali.

Fin dal progetto originale venivano certificati i collegamenti con: CESIAV (Centro Studi e Iniziative per l’Associazionismo e il Volontariato) di Roma; PEXS.S.; Ente Italiano di Servizio

Sociale – Onlus di Roma (che ha messo a disposizione una parte della propria sede di Palermo e ha offerto supporto specializzato nei settori formativo e di ricerca; il Collegamento Nazionale dei CSV (CSVnet); la Fondazione Italiana per il Volontariato; il CSV per il Volontariato «Polis» di Potenza.

In seguito, a partire dal 2007, il CeSVoP ha sviluppato rapporti di collaborazione con:

- › Ministeri e altre Istituzioni (Ministero della Solidarietà sociale, Ministero dell'Università e della Ricerca, Ministero della Pubblica istruzione, Presidenza del Consiglio dei Ministri, per il C.N.E.S.C., ecc.) per lo sviluppo di progettualità o di ambiti di intervento di comune interesse con il mondo del volontariato.
- › Università di Palermo, Facoltà di Scienze della Formazione, Dipartimento di Scienze sociali, per la realizzazione di azioni di ricerca. In questo caso il rapporto è di tipo contrattuale, in relazione a singole azioni di ricerca. In generale, il CeSVoP è riconosciuto dall'Università come Ente idoneo per lo svolgimento del tirocinio formativo *pre, post-lauream* e professionalizzante (convenzione con il *Liaison Office* che gestisce i rapporti per i tirocini formativi di tutti i corsi di laurea dell'Università degli Studi di Palermo).
- › Enti locali, Assessorato regionale alla Famiglia della Regione Siciliana, Aziende sanitarie locali, Dipartimento della Protezione civile... per: lo sviluppo di progettualità o di ambiti di intervento di comune interesse con il mondo del volontariato (Tavoli di concertazione L. 328/00; articolazione dei Piani di Zona...); l'attivazione delle procedure d'iscrizione all'Albo regionale delle OdV; l'organizzazione di attività di promozione della cultura della solidarietà e della partecipazione civile.
- › Comuni delle quattro province di competenza, per le azioni di promozione della cultura del volontariato o per la gestione di eventi specifici.
- › Ufficio scolastico regionale, Uffici scolastici provinciali, Consulta degli studenti, istituti scolastici elementari, medi e superiori delle province di Trapani, Agrigento, Caltanissetta e Palermo, per lo sviluppo del progetto «Scuola e volontariato» e per l'avvio di esperienze di promozione della cultura del volontariato nel mondo giovanile. In questo caso il rapporto di collaborazione è regolato da apposito protocollo d'intesa, siglato dai tre CSV siciliani con l'Ufficio scolastico regionale.
- › Mass-media, TV e stampa locale e nazionale, per la realizzazione di campagne pubblicitarie e in generale per la comunicazione esterna.
- › Altri soggetti del Terzo settore e Forum del Terzo settore, per la realizzazione di campagne di sensibilizzazione su tematiche di comune interesse, per la partecipazione ai Tavoli di concertazione per lo sviluppo delle politiche di *welfare* locale.

- › Protocollo d'intesa dei CSV siciliani con l'Assessorato Regionale della Salute per la costituzione, su scala regionale, di un data base delle associazioni impegnate in ambito sanitario.

2.6.2 SINERGIE CON GLI ALTRI CSV

La collaborazione con gli altri CSV ha riguardato, nei bienni precedenti, in modo particolare il rapporto tra il CeSVoP, il CESV Messina e il CSV Etneo. Già nel precedente biennio, infatti, la collaborazione tra i tre Centri presenti nella nostra regione si è intensificata e consolidata, anche attraverso la gestione di azioni comuni. I tre Centri hanno già condiviso in passato l'esigenza di un coordinamento a carattere regionale che, attraverso la figura di un consulente, garantisse il collegamento tra i tre Centri, favorisse processi condivisi e facilitasse i rapporti con il CoGe Sicilia, in particolare per ciò che riguarda la uniformità degli strumenti di progettazione, monitoraggio e valutazione dei servizi resi, nonché delle procedure di erogazione utilizzate. Nel 2010 sono state individuate azioni comuni nel campo della comunicazione, della formazione, della partecipazione delle OdV (cammino verso la II Convention del Volontariato)... Insomma, si spinge sempre più a garantire un continuo scambio e confronto di esperienze, tra le diverse realtà della regione, evitando un'impostazione chiusa e isolata del lavoro, a favore di una maggiore fruibilità dei servizi da parte delle OdV dell'intera regione, anche in considerazione delle evoluzioni del sistema nazionale dei CSV e delle indicazioni di CSVnet e della Consulta nazionale dei CoGe.

Il CeSVoP, nell'ottica di lavoro integrato, ha avviato rapporti di collaborazione con altri CSV nazionali. Ciò nella convinzione che gli scambi e i confronti reciproci, tra Centri che operano in realtà territoriali diverse, possano costituire importanti occasioni di crescita e di sviluppo dei servizi offerti.

Il Centro di Servizi per il Volontariato di Palermo, inoltre, è socio del Coordinamento Nazionale dei CSV ed esprime al suo interno uno dei componenti dell'Esecutivo nella persona del proprio Presidente che è il delegato per l'attuazione del Progetto Sud e delle azioni riguardanti la promozione del volontariato giovanile a livello nazionale.

3. LA DIMENSIONE ECONOMICA

3.1 INTRODUZIONE

Con la redazione del bilancio sociale per l'anno 2010, il CeSVoP ha proseguito il percorso, già avviato da tempo, di miglioramento del processo di trasparenza nei confronti di tutti gli *stakeholder* principali, dimostrando la propria capacità di produrre valore sociale ed operando per il conseguimento dell'obiettivo di rendicontazione delle attività. Si comprende con facilità che la mera rappresentazione dei dati economici e finanziari contenuti nel bilancio consuntivo 2010 del CeSVoP non è sufficiente a perseguire tali obiettivi. Invece, con il bilancio sociale si è in grado di fornire un quadro di ciò che l'Ente ha realizzato, esponendo non solo le risorse finanziarie impiegate, ma anche le attività messe in campo per il conseguimento degli scopi istituzionali, evidenziando il proprio operato in ragione della propria identità e *mission* e con il fine di rendere conto della gestione in maniera oggettiva e trasparente a tutti gli *stakeholders* (volontari, utenti, cittadinanza, istituzioni, collaboratori, ecc..).

3.2 IL SISTEMA DI RAPPRESENTAZIONE CONTABILE

Già dal 2009, si è proceduto ad attuare il percorso intrapreso dalla fine del 2009 dal gruppo di lavoro «Rendicontazione e Valutazione» composto dai CSV siciliani e del CoGe, al fine di conseguire l'obiettivo dell'unificazione del sistema di rappresentazione contabile dei Centri di Servizio del Volontariato, aderendo alle indicazioni di allineamento degli schemi di bilancio, fornite da CSV.net, Coordinamento nazionale dei CSV.

Con il medesimo intento, si è fatto riferimento al Codice Civile ed ai principi contabili nazionali ed internazionali, già redatti per altri settori, nonché alle Linee guida per la rappresentazione contabile degli Enti gestori dei CSV, fornite da CSV.net ed in parte a quelle emanate dall'Agenzia delle Onlus.

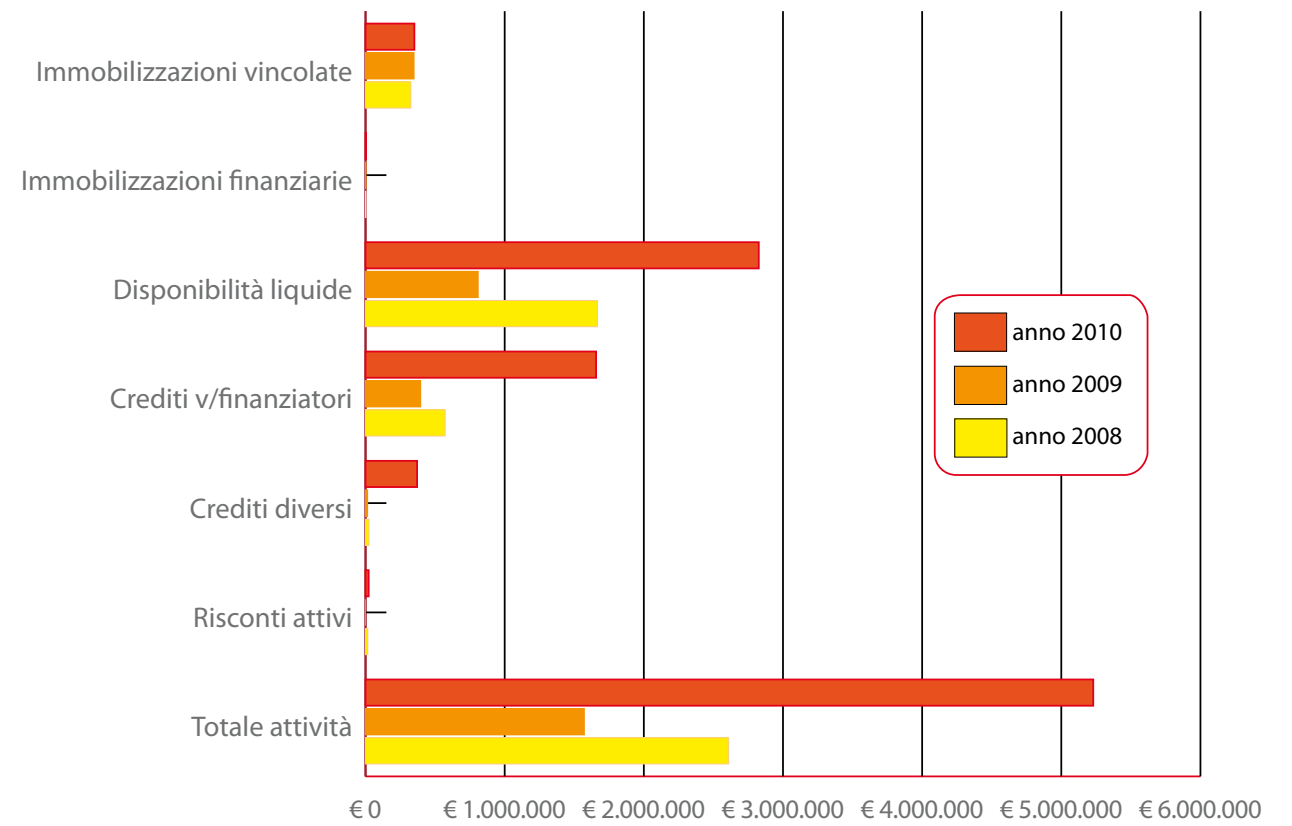
In applicazione di quanto sopra, si possono sintetizzare gli aspetti più salienti del sistema di rappresentazione contabile: con particolare riferimento alla provenienza ed all'entità dei finanziamenti, avendo attenzione alla loro utilizzazione per finalità esclusivamente istituzionali, l'orientamento prevalente è quello di imputare i fondi e/o contributi ricevuti, dettagliati e distinti, secondo i criteri standard di competenza economica, mettendo in evidenza la correlazione con le voci del progetto presentato ed approvato. Inoltre, sono state evidenziate le movimentazioni del patrimonio netto, al fine di evidenziare la dinamica delle risorse ricevute tra l'attribuzione

iniziale e le variazioni intervenute nel corso dell’esercizio sociale. Infine, è stata redatta una rappresentazione sintetica e complessiva dell’andamento della spesa e dei fondi erogati. In quest’ottica il bilancio sociale comunica agli *stakeholder* i risultati conseguiti, le prospettive raggiunte, le difficoltà riscontrate oltre che le modalità utilizzate e quelle che s’intende adottare. Il CSV redige annualmente due situazioni contabili: una situazione semestrale che presenta al Comitato di Gestione ed una situazione consuntiva al 31/12 che porta ad approvazione dell’Assemblea dei soci e presenta al Comitato di Gestione.

3.3 LA SITUAZIONE PATRIMONIALE

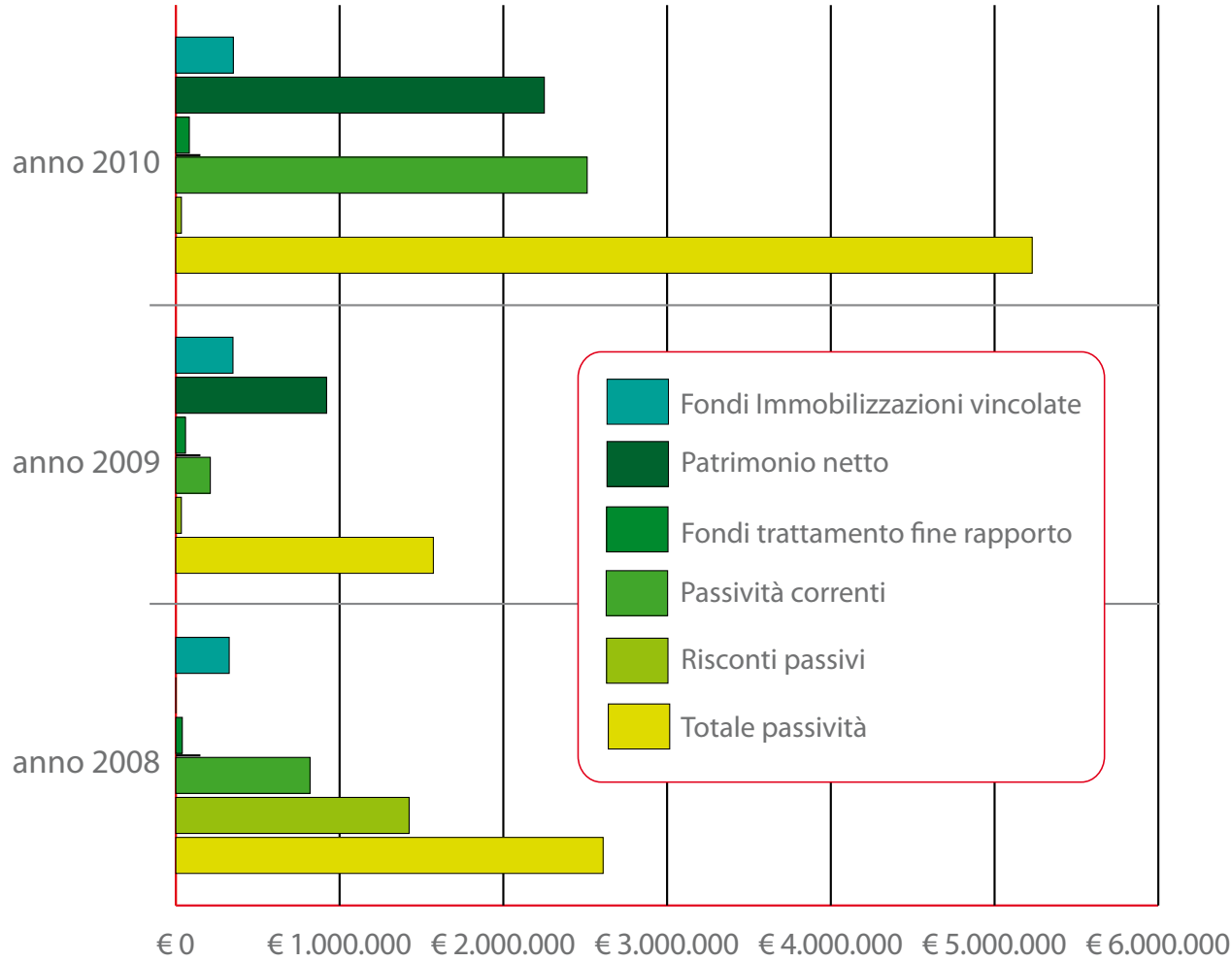
Al fine di fornire un quadro esauriente e rappresentativo, esaminiamo a confronto la situazione patrimoniale del 2010 e quella dei due anni precedenti, evidenziando le variazioni intervenute delle voci più significative. Facendo riferimento alla sezione «Attività», si può osservare che queste consistono prevalentemente nelle «Disponibilità liquide» pari ad € 2.825.961,48 e che risultano incrementate rispetto agli anni precedenti, sia per la presenza dei fondi relativi al Bando Perequazione per la Progettazione Sociale, sia per l’anticipazione da parte del CoGe del finanziamento 2011; più precisamente, tale voce infatti accoglie i finanziamenti deliberati dal CoGe Sicilia e quindi erogati dalle Fondazioni Bancarie e destinati alle attività da realizzare, somme prevalentemente tenute presso primari Istituti di credito. Si ritiene utile evidenziare che la posta complessiva delle «Immobilizzazioni» pari ad € 353.786,62 consiste nell’acquisto di beni materiali ed immateriali interamente ammortizzati nell’anno di acquisto, dato il loro vincolo di destinazione in quanto acquisiti con fondi del CoGe: infatti, è stata iscritta nelle passività (in particolare nel «Patrimonio netto») una posta correttiva di pari importo denominata «Fondi immobilizzazioni vincolate». Di seguito, viene rappresentata graficamente l’andamento della situazione patrimoniale nel triennio 2008-2010, sia dal punto di vista dell’Attivo che del Passivo.

Situazione patrimoniale Attività – Confronto anni 2010/2009/2008						
Attività						
	2010		2009		2008	
Voci	Importo	%	Importo	%	Importo	%
Immobilizzazioni Vincolate	€ 351.070,16	6,71	€ 348.800,00	22,18	€ 325.796,45	12,49
Immobilizzazioni Finanziarie	€ 2.716,66	0,05	€ 2.716,66	0,17	€ 2.716,66	0,10
Disponibilità Liquide	€ 2.825.961,48	54,04	€ 809.688,69	51,49	€ 1.666.739,25	63,87
Crediti v/Finanziatori	€ 1.656.921,98	31,68	€ 396.364,50	25,20	€ 572.475,41	21,94
Crediti Diversi	€ 370.594,43	7,09	€ 15.018,07	0,96	€ 25.162,87	0,97
Risconti Attivi	€ 22.429,21	0,43	€ 0,00	0,00	€ 16.493,11	0,63
Totale Attività	€ 5.229.693,92		€ 1.572.587,92		€ 2.609.383,75	



Passando alla sezione «Passività», assume rilievo la voce del «Patrimonio netto», che si «costituisce», anche a seguito di un percorso intrapreso dal gruppo di lavoro «Rendicontazione e Valutazione» composto dai CSV siciliani e del CoGe per l’aggiornamento del Disciplinare, al fine di conseguire l’obiettivo dell’unificazione del sistema di rappresentazione contabile dei Centri di Servizio per il Volontariato, aderendo alle indicazioni di allineamento degli schemi di bilancio, fornite da CSV.net, Coordinamento nazionale dei CSV. Detta voce, che nel bilancio di un Centro di Servizi per il Volontariato è indice di consolidamento e stabilizzazione dell’Ente, contiene sia quelle somme vincolate, la cui spesa verrà sostenuta nell’anno successivo a quello in esame e distinte per anno di formazione e per aree progettuali, sia le economie residue dalle attività che dovranno essere riprogrammate nell’anno successivo; l’incremento rilevante è riconducibile tuttavia all’inserimento in detta posta del fondo Bando Perequazione per la Progettazione Sociale, come previsto dalle indicazioni del CoGe imputata anche nelle «Passività correnti», come si evince dalla seguente tabella e dal relativo grafico:

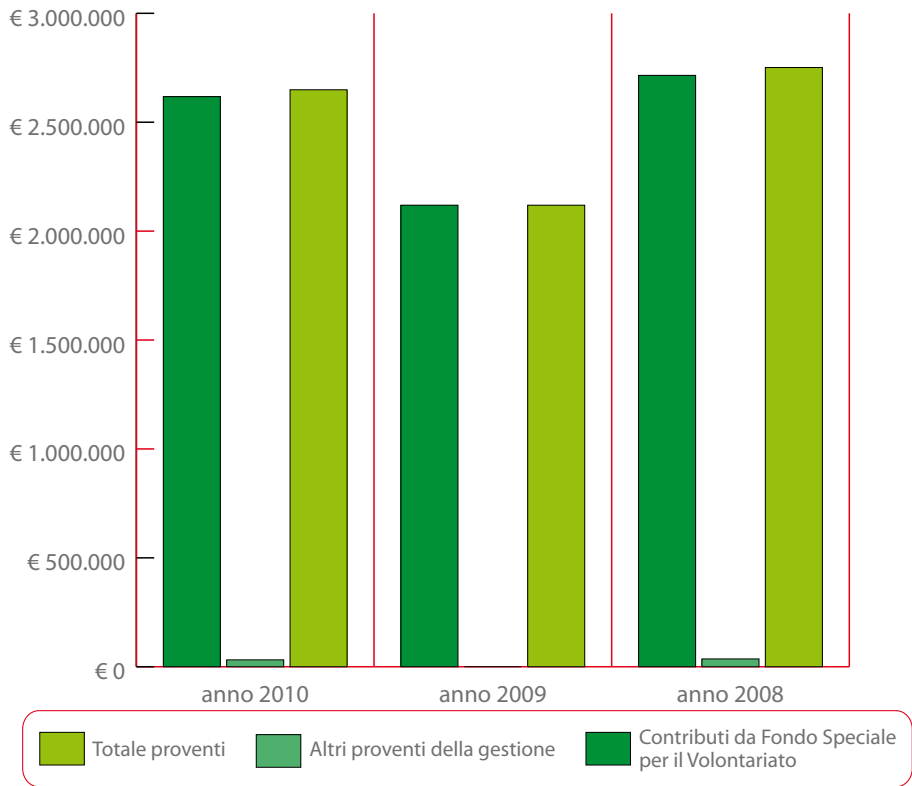
Situazione patrimoniale Passività – Confronto anni 2010/2009/2008						
Passività						
Voci	2010		2009		2008	
	Importo	%	Importo	%	Importo	%
Fondi Immobilizzazioni Vincolate	€ 351.070,16	6,71	€ 348.800,00	22,18	€ 325.796,45	12,49
Patrimonio Netto	€ 2.250.345,74	43,03	€ 920.514,23	58,53	€ 0,00	0
Fondi Trattamento Fine Rapporto	€ 82.271,59	1,57	€ 59.150,92	3,76	€ 39.393,19	1,51
Passività Correnti	€ 2.512.075,26	48,03	€ 210.461,85	13,38	€ 819.516,03	31,41
Risconti Passivi	€ 33.931,17	0,65	€ 33.600,92	2,15	€ 1.424.678,08	54,59
Totale Passività	5.229.693,92		1.572.587,92		€ 2.609.383,75	



3.4 LA SITUAZIONE ECONOMICA

Come è noto, i dati finanziari del CSV sono strettamente correlati a quelli economici, i quali nel bilancio vengono riportati nel Conto Economico, distinti tra «Ricavi» e «Costi» e confrontati per macro voce al fine di meglio evidenziare le variazioni nel triennio 2008-2010. Di seguito, la tabella:

Situazione Economica Proventi – Confronto anni 2010/2009/2008						
Proventi						
Voci	2010		2009		2008	
	Importo	%	Importo	%	Importo	%
Contributi da Fondo Speciale per il Volontariato	€ 2.617.388,76	98,8	€ 2.119.068,05	100	€ 2.715.105,91	98,69
Altri proventi della gestione	31.660,06	1,2	–	–	€ 35.960,38	1,31
Totale proventi	€ 2.649.048,82	100	€ 2.119.068,05	100	€ 2.751.066,29	100



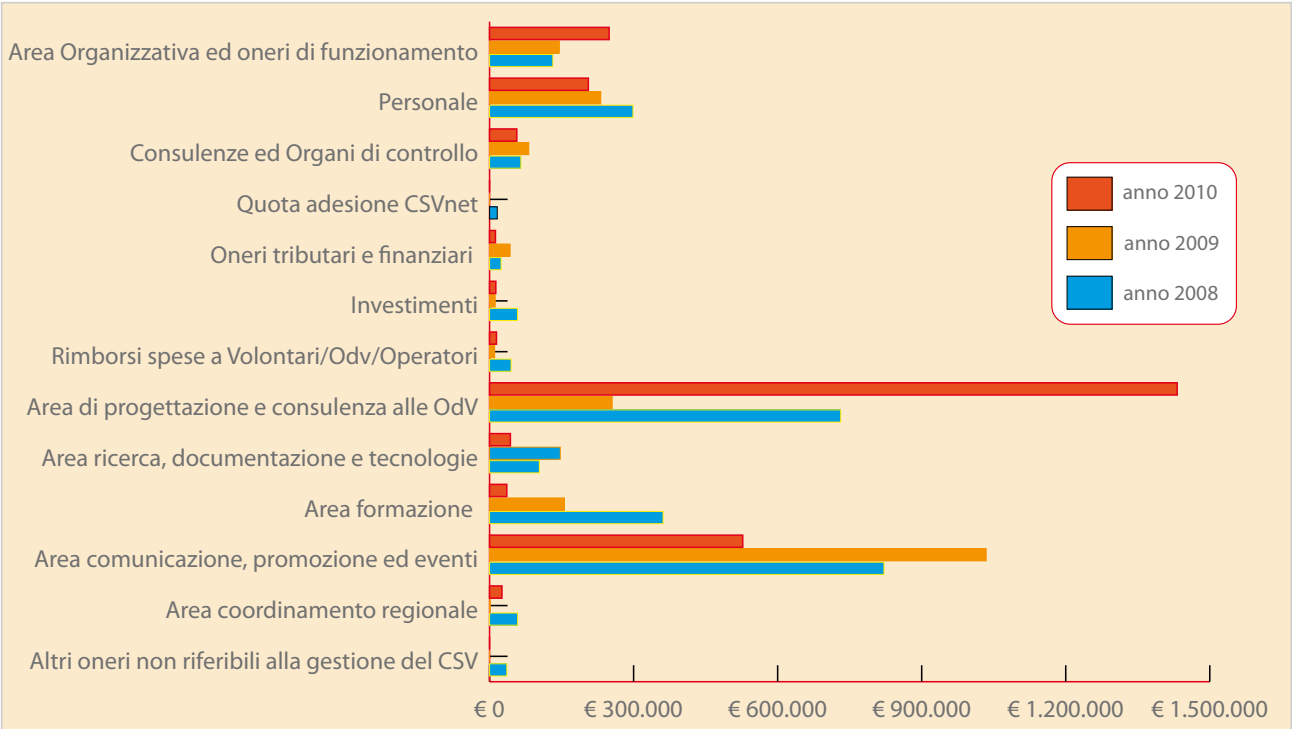
Il grafico rappresentato rileva l’incremento rispetto all’anno precedente della voce «Contributi da Fondo Speciale per il Volontariato»: tuttavia, è bene precisare che non sono aumentate le risorse destinate al Centro di Servizi, ma trattasi di flussi finanziari scaturiti sia dai fondi provenienti dal Bando Perequazione per la Progettazione Sociale 2008 destinati alle OdV ammesse a bando, sia dell’anticipazione del 50% dei fondi destinati alla programmazione 2011, già attribuiti nel 2010.

È interessante rilevare che nonostante si presenti estremamente bassa la percentuale di incidenza degli «Altri proventi della gestione», pur tuttavia il suo andamento è costante, atteso che oggi il CsV continua ad accedere ad altre fonti di finanziamento, anche al fine di migliorare l’indice di dipendenza dal Fondo Speciale del Volontariato.

Di seguito, viene rappresentata la situazione dei costi, adottando una tabella di riclassificazione degli oneri omogenea e comparabile a quella dei due anni precedenti, nonostante già dall’esercizio 2009, a seguito di un percorso congiunto intrapreso dal CoGe e dai CSV siciliani, sia stato adottato un sistema di rappresentazione contabile uniforme, in applicazione delle linee guida CSV.net.:

Situazione Economica Oneri – Confronto anni 2010/2009/2008						
Oneri						
Voci	2010		2009		2008	
	Importo	%	Importo	%	Importo	%
Area organizzativa, costi struttura e funzionamento	€ 249.037,04	9,40	€ 145.496,38	6,87	€ 131.726,19	4,79
Personale	€ 205.686,39	7,76	€ 231.612,01	10,93	€ 298.694,54	10,86
Consulenze e Organi di controllo	€ 58.692,81	2,22	€ 81.588,31	3,85	€ 65.208,19	2,37
Quota adesione CSVnet	€ 0	0	€ 0	0	€ 16.051,80	0,58
Oneri tributari e finanziari	€ 12.221,27	0,46	€ 42.943,88	2,03	€ 24.028,32	0,87
Investimenti	€ 12.990,89	0,49	€ 11.840,48	0,56	€ 58.290,80	2,12
Rimborsi spese a Volontari/OdV/ Operatori	€ 14.399,96	0,54	€ 10.612,81	0,50	€ 44.848,15	1,63
Area di progettazione e consulenza alle OdV	€ 1.432.089,37	54,06	€ 255.525,21	12,06	€ 731.241,29	26,58

Oneri						
	2010		2009		2008	
Voci	Importo	%	Importo	%	Importo	%
Area ricerca, documentazione e tecnologie	€ 43.375,54	1,64	€ 147.362,68	6,95	€ 103.727,20	3,77
Area formazione	€ 35.845,41	1,35	€ 156.123,82	7,37	€ 361.435,13	13,14
Area comunicazione, promozione ed eventi	€ 527.260,88	19,90	€ 1.034.474,47	48,82	€ 821.394,17	29,86
Area coordinamento regionale	25.789,20	0,97	1.488,00	0,07	€ 58.460,13	2,12
Altri oneri non riferibili alla gestione del CSV	€ 0	0	€ 0	0	€ 35.960,38	1,31
Totale Oneri	€ 2.649.048,82		€ 2.119.068,05		€ 2.751.066,29	

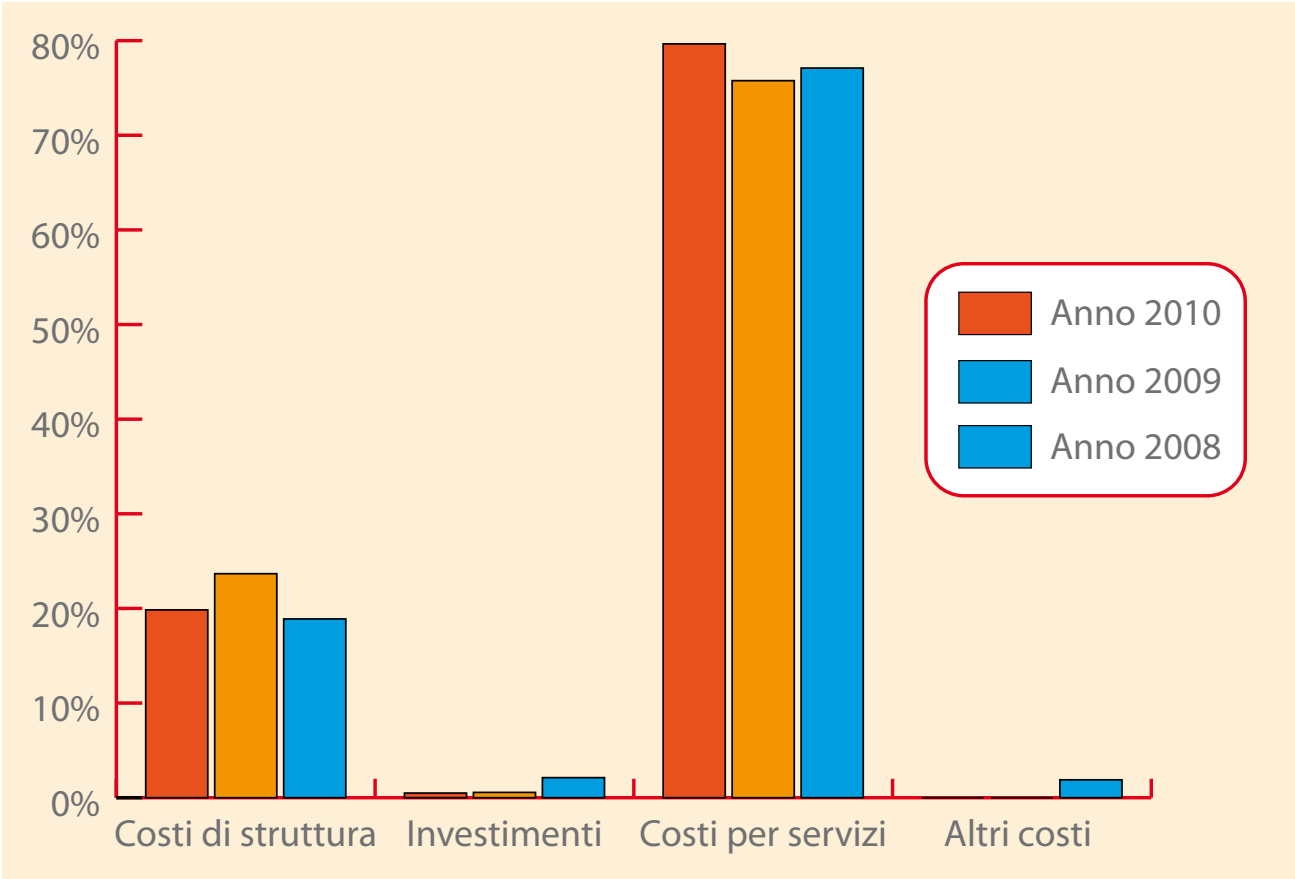


Dalla tabella e dal relativo grafico, è facilmente rilevabile che, con riferimento alla spesa del «Personale», si evidenzia una riduzione del costo del personale dedicato alla struttura a vantaggio di un incremento della stessa rivolta ai destinatari del volontariato); le spese delle «Consulenze ed Organi di controllo» e degli «Oneri tributari e finanziari» si sono ridotte rispetto all’anno precedente, in un’ottica di ottimizzazione delle risorse destinate alla struttura. Invece per un fattore di stabilizzazione della struttura e di miglioria dei relativi costi, la voce «Area Organizzativa ed oneri di funzionamento» presenta un incremento rispetto al triennio. Continuando nell’esame dei costi, si passa alla mission, dove si segnala un’evidente flessione della maggior parte dei costi relative alle aree di servizio sia dovuta all’azione di limitazione della spesa a seguito della contrazione delle risorse finanziarie sia all’utilizzo delle risorse vincolate residue dalle precedenti programmazioni. Si fa eccezione per gli oneri relativi all’«Area progettazione e consulenza alle OdV», che presenta un incremento sostanziale solo apparente, in quanto all’interno dell’Area sono stati inseriti per competenza i costi dei progetti ammessi al Bando Perequazione per la Progettazione sociale 2008, secondo le indicazioni del CoGe; pur tuttavia, in risposta alla crescita di determinati bisogni ed esigenze delle Associazioni nella formazione di reti, si ritiene utile rilevare la crescita della spesa nell’ambito dell’attività di progettazioni in reti. Volendo riclassificare gli oneri in tre macro aree, al fine di evidenziare come si sono sviluppati i costi e gli investimenti nel triennio, potremmo utilizzare la seguente distinzione, rappresentando in tabella l’incidenza percentuale delle aree in esame:

	2010	2009	2008
Costi di struttura	19,85%	23,67%	18,89%
Investimenti	0,49%	0,56%	2,12%
Costi per servizi	79,66%	75,77%	77,10%
Altri costi	0%	0%	1,89%

Si può facilmente notare come, in modo costante e sistematico, l’impatto più consistente della spesa è in favore dei servizi alle OdV: ciò costituisce l’indicatore principale a rilevare il conseguimento degli scopi sociali da parte dell’Ente, trattandosi di oneri che vengono sostenuti per la realizzazione dei progetti e delle attività delle stesse OdV.

Inoltre, la tabella raffigura il mantenimento quasi costante degli oneri di struttura nell'arco del triennio (va evidenziato comunque una lieve riduzione nel 2010) come conseguenza di una stabilizzazione delle risorse destinate all'«Area organizzativa e di funzionamento», necessaria per la realizzazione degli scopi istituzionali dell'Ente. La rilevante riduzione della voce «investimenti» tra il 2008 e gli anni successivi indica che il Centro di Servizi, dopo aver approntato la sua struttura centrale e periferica, ha ricondotto al minimo le spese con durata pluriennale per evitare di sottrarle alle risorse destinate al volontariato.



4. LA DIMENSIONE SOCIALE

4.1 LE AREE DI BISOGNO

Il primo degli strumenti di rilevazione del bisogno è stato e si rileva ancora come più affidabile **l'incontro diretto con le associazioni** nei loro luoghi di aggregazione, quali ad esempio le Delegazioni territoriali. La capillare presenza delle Delegazioni sul territorio di competenza del CeSVoP ha infatti consentito agli operatori del CeSVoP di incontrare le OdV e di rilevare in modo diretto le principali aree di interesse e di bisogno espresse dalle stesse associazioni di volontariato, con particolare riferimento al contesto locale nel quale operano. Tale forma di rilevazione gode anche del vantaggio del confronto tra le associazioni che, proprio in sede assembleare, possono mettere in comune idee e al contempo superare inutili sovrapposizioni di attività e/o servizi.

Un'altra modalità molto efficace per conoscere le esigenze delle OdV è rappresentata dal **servizio consulenze del CeSVoP**, attraverso il quale non solo è possibile conoscere i bisogni espliciti e, a volte, anche impliciti delle associazioni, ma è pure possibile orientare tali bisogni verso forme idonee di risposta.

Altra modo è il **monitoraggio** che il CeSVoP effettua sulle proprie attività, attraverso questionari o interviste dirette alle OdV del proprio territorio di competenza.

Infine, alcune attività – per loro stessa natura – divengono per il CSV veri e propri strumenti di rilevazione dei bisogni delle OdV. Tra queste rivestono un ruolo centrale le **attività formative**, nelle quali è possibile raccogliere le necessità delle associazioni e orientare le attività per meglio rispondere alle loro esigenze. In generale, il livello di soddisfacimento da parte delle OdV risulta essere buono. Ciò ha consentito alle OdV di approfondire e specializzare le richieste, nella direzione di un supporto qualificato alle loro attività di progettazione, anche ai fini di poter usufruire delle opportunità che si presentano ai vari livelli istituzionali.

Tra i bisogni più frequenti:

- ricevere adeguate informazioni e supporto alle attività di progettazione;
- promuovere attività con il supporto degli Enti pubblici;
- trovare finanziamenti per le proprie attività;
- seguire adeguatamente tutti gli adempimenti di carattere amministrativo e burocratico;
- avere a disposizione locali e strumenti per le attività;
- avere a disposizione un maggior numero di volontari;
- fornire una adeguata formazione di base ai propri volontari;

- promuovere attività e iniziative dell'associazione (realizzazione materiale promozionale, disponibilità di *gadget*, disponibilità sito internet, ufficio stampa, supporto organizzativo-logistico...);
- ricevere un supporto tecnico nelle forme di collaborazione con Enti pubblici o privati (Ministeri, EE.LL., Scuole, ASL, imprese, banche, Fondazioni...);
- conoscere le risorse e i bisogni del proprio territorio;
- partecipare alla programmazione delle politiche sociali locali.

4.2 I PRINCIPALI PROCESSI DI GESTIONE

4.2.1 STRUMENTI PER LA «QUALITÀ»

La complessità delle azioni che il Centro Servizi di Palermo porta avanti e la vastità del territorio di riferimento, con il gran numero di OdV ad esso correlate, hanno imposto al CeSVoP una riflessione sulle modalità più idonee per verificare i livelli di efficacia/efficienza dei propri servizi, in relazione alle esigenze espresse dalle OdV e agli obiettivi definiti in sede in programmazione.

Dopo l'avvio dei processi di standardizzazione avviato nel 2005, si è arrivati a dicembre del 2007 alla certificazione di qualità secondo il sistema UNI EN ISO 9001:2000 e un suo primo rinnovo il 02/12/2008, che ha visto la definizione di specifici processi di lavoro in relazione alle singole aree di intervento. Il 27 ottobre 2010, è stata superata favorevolmente anche la seconda ispezione, adeguandosi al cambiamento delle norme del sistema UNI EN ISO che nel frattempo ha riportato le sue modifiche nella nuova norma UNI EN ISO 9001:2008.

Ogni anno, il CeSVoP riceverà un'ispezione da ingegneri predisposti dall'ente certificatore per confermare o meno la permanenza dei requisiti per la certificazione.

Per quanto riguarda il controllo di gestione alla fine del 2010 è in uso, in via sperimentale, il nuovo sistema software di controllo di gestione, messo in linea in una versione beta, dopo un lavoro che coinvolto tutti gli operatori dello staff CeSVoP.

L'applicazione delle norme per la certificazione della qualità contribuisce a porre le basi per una costante analisi dei sistemi e dell'organizzazione al fine di garantire il mantenimento dei livelli qualitativi considerati idonei per un buon livello di efficienza del Centro di Servizio per il

Volontariato. Il controllo di gestione permette di monitorare contemporaneamente sia la spesa che l'efficacia delle scelte finanziarie.

Carta dei Servizi: dopo la redazione e la pubblicazione della Carta dei Servizi (disponibile presso la Sede centrale, le Delegazioni territoriali e sul sito www.cesvop.org), quale strumento idoneo a regolamentare e rendere trasparente l'accesso a tutte le OdV del proprio territorio di competenza, nonché favorire una conoscenza immediata e semplice delle proprie finalità e attività a tutti coloro che fossero interessati al funzionamento di un CSV. Il CeSVoP, sul finire del 2010, ha avviato lo studio per il suo aggiornamento da sottoporre alla valutazione e approvazione degli organismi sociali competenti.

Bilancio Sociale: dal 2006 l'esperienza di rendicontazione etico-sociale è continuata e prosegue ogni anno, senza interruzioni.

4.2.2 LA PROGRAMMAZIONE

Il percorso della progettazione delle attività del CSV si avvia, secondo i tempi previsti dal CoGe Sicilia, nel corso dei mesi estivi per giungere a compimento entro il mese di ottobre dell'anno precedente a quello cui si riferisce la programmazione. Ciò richiede un attento lavoro preliminare di analisi dei bisogni e di confronto con le OdV del territorio di riferimento.

Per quel che riguarda il Piano di Programmazione 2010, su indicazione del CoGe, si è proceduto alla definizione delle scelte strategiche e alla realizzazione della corrispondente parte annuale prevista dal Piano 2009/11.

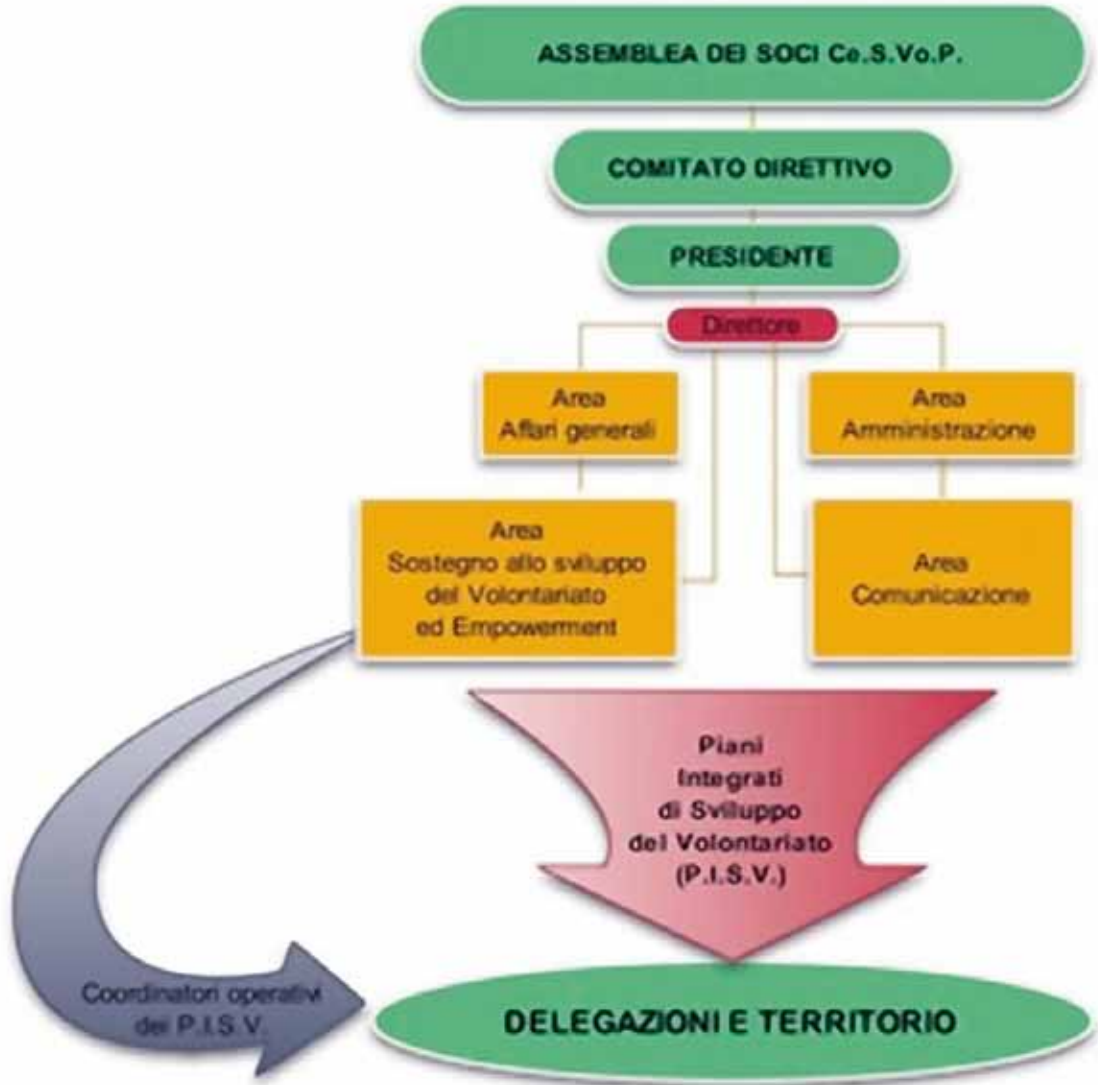
Dal punto di vista metodologico il Piano di programmazione viene realizzato ascoltando in specifiche riunioni territoriali le esigenze delle OdV.

Negli ultimi anni il processo di programmazione ha assunto per il CeSVoP una rilevanza fondamentale dal punto di vista strategico, poiché rappresenta uno strumento di partecipazione privilegiato per le OdV. Esse non sono semplici destinatarie passive dei servizi del CeSVoP, ma soggetti attivi nella programmazione, gestione e realizzazione dei servizi stessi. In tal senso, il territorio è inteso non solo come lo spazio fisico in cui ricadono gli interventi programmati, ma come luogo nel quale le soggettività presenti, le OdV, le Istituzioni... possano condividere processi di sviluppo, concertare le loro azioni. Assunto cruciale di questa impostazione è che gli obiettivi non possono essere conseguiti senza una mobilitazione e una responsabilizzazione dei soggetti locali e, dunque, anche delle singole OdV. Il processo di programmazione, così inteso, moltiplica le occasioni di confronto, pur nella consapevolezza che esistono esigenze diverse.

4.2.3 L'EROGAZIONE DEI SERVIZI

I servizi vengono erogati gratuitamente dal CeSVoP alle OdV iscritte e non al Registro generale regionale delle Organizzazioni di Volontariato, attraverso l'azione professionale degli operatori dello staff e di consulenti esperti in specifici ambiti di intervento.

I servizi erogati dal CeSVoP si distinguono in servizi di base e complessi come una risposta integrata ai bisogni emersi da parte delle OdV, e degli altri portatori di interesse del Centro di Servizi per il Volontariato di Palermo. La ricaduta territoriale di questi servizi ha comportato, quasi alla fine del 2009 la realizzazione nelle Delegazioni territoriali di una programmazione annuale ed integrata che ha preso il nome di Piano Integrato di Sviluppo del Volontariato (PISV). Le finalità che il CeSVoP si è dato per rispondere ai bisogni complessivi delle OdV ha dato vita ad una concezione olistica dei servizi che non viene applicata solo alla gestione centrale di questo sistema organizzativo, ma trova la sua concreta realizzazione tra organismi centrali e dimensione attuativa territoriale. Si osservi il seguente Diagramma di flusso per comprendere lo snodo della nuova organizzazione dei servizi:



La **tabella seguente** riporta la descrizione dei servizi offerti da ciascuna macroarea di intervento, suddivisa per tipologia di servizio (azione di base e/o complesso):

Tipologia dei Servizi	Macroarea	Descrizione
SERVIZI DI BASE	Area affari generali	Servizio di segreteria e gestione flusso dati.
	Area Amministrazione	Gestione amministrativa, finanziaria e contabile e supervisione delle consulenze di carattere amministrativo.
	Sostegno allo sviluppo del volontariato ed Empowerment (rafforzamento del territorio)	Attività di consulenza progettuale. Promozione del volontariato. Promozione del Volontariato Giovanile. Campi estivi di volontariato. Supporto Logistico. Formazione. Monitoraggio attività interne. Gestione Data-base OdV e Terzo Settore. I nuovi volontari: orientamento e formazione al volontariato. Supporto alle gestione di un'Organizzazione di Volontariato. Accompagnamento all'Accreditamento per il Servizio Civile. Sostegno Reti di Delegazione. Assemblee Provinciali Permanenti del Volontariato. Delegazioni e loro attività.
	Comunicazione	Comunicazione e mass media. Editoria. Tecnologie.
SERVIZI COMPLESSI	Sostegno allo Sviluppo del Volontariato ed Empowerment	Sostegno alla costruzione di Reti Tematiche e Telematiche. Azioni di studio e ricerca. Biblioteca. Sportelli/Info point.

La strategia che il CeSVoP intende perseguire attraverso la dotazione dei servizi di base e complessi si struttura attraverso un raccordo tra le quattro differenti macroaree. Queste dialogano

e progettano sinergicamente i servizi rivolti alle associazioni superando la logica di un intervento settoriale a vantaggio di una crescita complessiva dell'intero sistema degli *stakeholder*.

Nel corso dell'esperienza maturata negli anni precedenti, il CeSVoP ha svolto diverse azioni per sostenere la progettualità sociale delle associazioni, cercando di porsi come punto di riferimento di carattere tecnico e logistico, evitando di trasformarsi in un semplice erogatore di fondi. In questa prospettiva, si è dato un significato centrale alla progettazione, portando avanti diverse azioni che si differenziano per il tipo di approccio e per il livello di cambiamento che si desidera attuare. Sempre più spesso il CeSVoP è stato chiamato ad interpretare i bisogni del territorio, le priorità degli interventi, che nascono dalle stesse associazioni di volontariato. È proprio in questa necessaria aderenza ai bisogni rilevati dalle OdV che la progettazione ha assunto il proprio carattere «sociale».

Il CeSVoP è divenuto così un «luogo» in cui si opera una sintesi e al contempo si rilancia la progettualità e nel quale viene svolta un'importante funzione di elaborazione. Ciò richiede notevole apertura alle idee che possono provenire dalle stesse OdV e allo stesso tempo una grande capacità di costruire risposte per così dire «individualizzate». L'ottica che ha guidato il CeSVoP è stata quella di mettere a disposizione servizi che potenziassero le capacità del volontariato, sia rispetto alle opportunità offerte dallo stesso CSV, sia in senso più ampio per accrescere le possibilità di intervento nella singola realtà di riferimento.

Nello specifico il Centro ha erogato servizi di accompagnamento che hanno mirato a costruire nelle OdV la capacità di lavorare per progetti ed estendere tale competenza ai diversi settori del proprio intervento. Lo scopo è stato aiutare le associazioni a valorizzare le proprie competenze avvalendosi del supporto professionale dello staff. La forma in cui si è prestato tale servizio è la consulenza, sia a carattere individuale (cioè, rivolta a singole associazioni che intendevano sviluppare un'idea-progetto ma non possedevano le competenze di carattere tecnico e operativo), sia a gruppi di associazioni (ovvero a piccole reti informali che necessitavano del supporto del CeSVoP per poter sviluppare la loro capacità di lavoro in rete).

4.2.4 LE CARATTERISTICHE ORGANIZZATIVE DEL CeSVoP E DELLE DELEGAZIONI TERRITORIALI

La dislocazione delle delegazioni nelle quattro province di competenza del CeSVoP segue il criterio della divisione in distretti socio-sanitari stabilita dalla legge 328/00 per la Regione Siciliana. La loro costituzione si avvia, di norma, sulla base della richiesta da parte di un numero

qualificato di OdV rappresentative del volontariato locale. Le associazioni che decidono di aderire alla delegazione entrano a fare parte della sua assemblea che designa il referente di delegazione (un volontario con funzione di coordinamento e di raccordo fra le OdV e con la Sede direzionale) e il comitato di presidenza. Il referente e il comitato di presidenza non sono retribuiti e non hanno autonomia di spesa, in quanto l'unico centro di costo è presso la Sede direzionale su decisione del Comitato direttivo. Le organizzazioni di volontariato hanno trovato un valido sostegno nella delegazione attraverso una serie di servizi di seguito elencati:

- Accesso alla sede di delegazione come punto d'incontro di tutte le associazioni (socio e non e «Amiche di delegazione») per la realizzazione di riunioni dedicate alla formazione, alla co-progettazione, alla programmazione di eventi ed iniziative di delegazione comuni a buona parte se non tutte le OdV di delegazioni.
- Accesso ad incontri dedicati all'interlocuzione con EELL, scuole e/o istituzioni presenti nel territorio (in taluni casi grazie alla presenza della «Casa del Volontariato»).
- Raccordo e scambio di informazioni e documenti tra sede centrale CeSVoP e sede di delegazione per l'avvio, la gestione, la tenuta e la verifica di un progetto.
- Punto di incontro per le riunioni operative dei vari referenti dei servizi e le delegazioni.
- Prestiti attrezzature ed erogazione presenti nelle sedi di delegazione come indicato da carta servizi.
- Possibilità di accesso a servizi di orientamento al volontariato locale.



Le Delegazioni contrassegnate da ● sono in fase di costituzione.

Le sedi di delegazione sono aperte secondo il calendario di cui si dota ciascuna delegazione secondo le specifiche esigenze dei volontari presenti in loco. Ciò ovviamente comporta delle spese di gestione e di pulizia, come indicato dal prospetto economico di seguito indicato. Ordinariamente la gestione di delegazione è sostenuta dalla presenza del referente di delegazione per ciò che riguarda le questioni di sua pertinenza indicate nel regolamento di delegazione. Il CeSVoP individua nel referente del supporto logistico, nel referente di promozione e nel servizio degli affari economici e i referenti territoriali le risorse umane coinvolte per gestione il presente servizio. Gli orari e le attività di delegazione sono concordati e sviluppati con il referente di delegazione/comitato di presidenza (laddove presente) e le OdV del distretto. La particolarità dell'azione fa sì che la ricaduta dei risultati si possa cogliere nelle azioni collegate al coordinamento e raccordo tra le OdV ovvero in quelle proprie delle aree di promozione e progettazione. Va dato come elemento aggiuntivo per la comprensione del lavoro svolto che, oltre l'attività settimanale di incontro e raccordo tra le OdV presso la sede di delegazione e/o con soggetti terzi, è stata assicurata una presenza periodica continuativa di servizio per le suddette aree e di scaffolding da parte dei coordinatori dei PISV che ha supportato la vita di delegazione e rafforzato il rapporto di scambio tra sede e periferia.

Incontri nelle delegazioni territoriali del CeSVoP – Anno 2010		
PROVINCIA DI RIFERIMENTO	NUMERO DI DELEGAZIONI	NUMERO MEDIO MENSILE DI INCONTRI PER DELEGAZIONE
AGRIGENTO	3	18
CALTANISSETTA	3	26
PALERMO	5	53
TRAPANI	5	17

Va aggiunto che il lavoro di gestione delle delegazioni ha avuto la necessità di supporto logistico nei casi in cui si è stato necessario spostare la sede di delegazione (Agrigento e Mazara del Vallo). Va rilevato inoltre il lavoro di supporto per la nascita di nuove delegazioni richieste da gruppi di OdV di distretti che ancora non sono coperti da questo servizio e che si appoggiano a delegazioni di territori limitrofi: Carini, Bagheria, Gangi, Licata e Partinico.

4.2.5 LE PROCEDURE UTILIZZATE PER IL MONITORAGGIO DELLE ATTIVITÀ E LA VERIFICA *IN ITINERE* DEL RAGGIUNGIMENTO DEGLI OBIETTIVI PREFISSATI

Per ciò che riguarda l'attività di Consulenze su sistema qualità, monitoraggio e controllo di gestione i passaggi per lo svolgimento delle attività sono stati i seguenti:

- Registrazione delle attività interne del CeSVoP e delle Delegazioni.
- Definire la modulistica necessaria per la registrazione delle attività.
- Raccolta delle pratiche dove vengono registrate le attività.
- Caricamento delle pratiche nel data-base delle organizzazioni.
- Estrazioni periodiche delle statistiche delle attività.
- Programmazione e raccordo con l'area addetta alla «Conuslenza e produzione grafica, gestione tecnologico-informatica e *new media*» del software gestionale per pratiche, reportistica e database (db): in particolare tale raccordo ha curato il rapporto con i tecnici della società che ha sviluppato il prototipo del gestionale che consente di caricare i dati relativi agli enti e alle OdV potenziali o effettivi utenti compresi di anagrafica, dati più approfonditi e documentazione allegata comprovante la natura e le attività svolte dalle organizzazioni. Questo software è accessibile dal sito del CeSVoP in ambiente riservato dagli operatori e dai componenti del CD del CeSVoP.

Dopo aver conseguito, la prima certificazione ISO 9001:2000 nel 2007 presso l'ente accreditato CertiQuality, l'area ha curato durante tutto l'anno solare, insieme alla società di consulenza Stat Consulting, il miglioramento dei documenti di registrazione, nonché l'ampliamento degli stessi, anche a seguito di un confronto programmato e periodico con gli operatori dello staff del CeSVoP. Il 27 ottobre 2010, il CeSVoP aggiornato il proprio sistema in conformità con la norma ISO 9001:2008 ha superato con nessuna non conformità e nessuna raccomandazione l'ispezione di mantenimento del sistema ISO 9001:2008 da parte dell'ente certificatore RINA. Il 19 ottobre 2010 si è svolta la visita annuale annunciata prevista per la certificazione etica SA:8000 da parte dell'ente certificatore RINA, superata con esito favorevole.

Il sistema di monitoraggio è in uso costante per tutti i servizi, sono in esame e in via di sperimentazione gli indicatori per ciascun servizio, anche a seguito delle prime indicazioni che il CoGe ha dato a seguito del gruppo di studio sulla valutazione, avviato nel 2010 e in via di definizione insieme a consulente esperto e agli altri CSV della Sicilia.

4.2.6 LA COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE

L'attività di comunicazione istituzionale del CeSVoP nel 2010 si è sviluppata attraverso diversi strumenti, tra i quali i principali sono:

- il sito web www.cesvop.org (affiancato dal blog informativo, dal profilo facebook e twitter, dagli account su youtube e flickr);
- la newsletter settimanale;
- il magazine trimestrale Mondo Solidale (e la sua evoluzione in blog online);
- le collane e le produzioni editoriali.

Questi quattro strumenti, anche se in modi e tempi diversi, svolgono la funzione di comunicazione istituzionale delle attività del Centro. Permettono di sviluppare la conoscenza sul vasto mondo del volontariato e nello stesso tempo forniscono alle OdV informazioni sempre aggiornate sui temi che socialmente e politicamente le coinvolgono.

Per l'organizzazione di questo servizio il CeSVoP dispone di una piccola redazione che gestisce gli strumenti per rendere al massimo l'effetto comunicativo delle attività del Centro.

Parallelamente la redazione in collaborazione con il responsabile dell'area comunicazione e promozione e con il responsabile dell'area tecnologie informatiche hanno sviluppato un ampio settore che riguarda gli aspetti di promozione e comunicazione di singole attività o eventi sia promossi dal CeSVoP che da OdV del proprio territorio. Tale attività si è concretizzata attraverso:

- ideazione e produzione di brochure informative;
- ideazione di locandine o manifesti promozionali;
- pubblicazione di articoli su testate giornalistiche locali;
- realizzazione di convegni;
- organizzazione di conferenze stampa, in occasione di eventi di particolare rilievo;
- comunicati stampa;
- realizzazione di campagne pubblicitarie tematiche.

Infine, tutte le occasioni ed eventi pubblici hanno rappresentato momenti preziosi di comunicazione istituzionale del CeSVoP.

4.3 IL QUADRO GENERALE DELLE ATTIVITÀ

Il CeSVoP, già dalla precedente annualità, si è dato una nuova struttura, organizzando le «aree» in «macro aree» dalle quali si sviluppano e discendono i servizi suddivisi in «servizi di base» e «servizi complessi» come di seguito si può osservare nella tabella.

Servizi offerti dal CeSVoP – anno 2010		
MACRO AREA	SERVIZI DI BASE E COMPLESSI	RACCORDO TRA I SERVIZI
Area Affari Generali	Servizio di segreteria e gestione flusso dati	L’Area Affari Generali si interfaccia con le restanti aree per potenziare l’efficacia delle comunicazioni tra organismi sociali e CeSVoP, tra sede centrale ed aree, tra aree e Delegazioni territoriali gestendo il flusso di informazioni on entrata ed uscita. Assume un ruolo strategico nel sistema di comunicazioni della Presidenza e Direzione in merito ai rapporti con le istituzioni pubbliche. Si raccorda con l’Area Amministrazione per le questioni carattere amministrativo, contabile e fiscale, supportando in particolar modo il sistema delle consulenze
Area Amministrazione	Gestione amministrativa, finanziaria e contabile e supervisione delle consulenze di carattere amministrativo contabile	Questa macro area, tramite il contatto diretto con il Direttore del Centro Servizi, avvia un controllo per la supervisione e la gestione amministrativa contabile e finanziaria dei servizi. Inoltre supervisiona le consulenze realizzate a favore delle OdV dai consulenti territoriali. Incrementa sempre più il suo ruolo gestionale nella fase esecutiva dei progetti occupandosi degli adempimenti amministrativi e fiscali per le azioni realizzate dalle restanti are di servizio

MACRO AREA	SERVIZI DI BASE E COMPLESSI	RACCORDO TRA I SERVIZI
Sostegno allo sviluppo del volontariato ed Empowerment (rafforzamento del territorio)	Attività di consulenza progettuale Promozione del volontariato Promozione del volontariato giovanile Supporto Logistico Formazione Monitoraggio attività interne Gestione Data-base OdV e Terzo Settore Sportello di orientamento e formazione al volontariato Supporto alle gestione di un’organizzazione di volontariato Accompagnamento all’accreditamento al Servizio Civile Sostegno alla costruzione di Reti di Delegazione Assemblee Provinciali Permanenti del Volontariato Delegazioni e loro attività Sostegno alla costruzione di Reti Tematiche Sportelli/Info Point Azioni di studio e ricerca. Biblioteca. Sportelli/Info Point	Questa macro area comprende la maggior parte dei servizi realizzati dal CeSVoP che secondo un approccio olistico interagiscono per una risposta integrata ai bisogni delle OdV e delle Delegazioni. In particolare gli operatori di quest’area comunicano tra loro per realizzare concretamente i Piani Integrati di Sviluppo del Volontariato. Ad ulteriore rafforzamento del loro intervento interagiscono con i coordinatori operativi dei Piani Integrati di Sviluppo del Volontariato presenti in ciascuna Delegazione. Essi interagiscono con l’Area Affari generali, per la gestione delle richieste provenienti in entrata e i relativi servizi che ne scaturiscono, nonché con l’area Amministrativa per la gestione economica delle azioni che andranno a realizzare
Area Comunicazione	Editoria Tecnologie Comunicazione e mass media	L’area Comunicazione si raccorda con le restanti aree per la gestione di tutti i processi comunicativi relativi alle attività ordinarie e straordinarie del Centro Servizi. Provvede anche al supporto alle OdV nell’ambito della comunicazione, potenziando il raccordo con la macroarea «Sostegno allo sviluppo del volontariato ed Empowerment» per la promozione efficace delle azioni

4.4 L'INTEGRAZIONE DI ATTIVITÀ E SERVIZI PER RISPONDERE AI BISOGNI STRATEGICI DELLE OdV

L'opera di integrazione di attività e servizi CeSVoP è stata portata avanti in una duplice prospettiva: una orientata ai territori e alle associazioni, che mira ad animare la vita di delegazione, a curare la tenuta delle reti progettuali e supportare le associazioni nei percorsi della loro crescita, a vari livelli; l'altra incentrata sul rafforzamento e sull'assicurazione dell'incisività e capillarità dei servizi offerti, nonché sulla divulgazione e accrescimento della conoscenza del sistema CeSVoP fra le OdV.

Per agire su questi due piani e favorire la realizzazione di Piani di Sviluppo Integrato del Volontariato (PISV) nei vari territori, il CeSVoP si è avvalso – nei primi sette mesi del 2010 – dell'apporto di cinque coordinatrici territoriali.

Esse sono state costantemente sul territorio di competenza del Centro, compatibilmente con la disponibilità (bruscamente calata nel 2010) delle risorse dedicate agli spostamenti. Per tale ragione, in alcuni casi, sono state fatte coincidere le attività di sportello con le riunioni di Delegazione. La presenza delle coordinatrici sul territorio, concordata con la sede centrale ed il referente di delegazione, è stata sempre annunciata preventivamente sul sito del CeSVoP, tramite avvisi in *home page* e segnalazioni sul calendario, oltre che comunicata per tempo alle singole OdV della Delegazione, per garantire l'accessibilità al servizio.

Durante il corso del loro mandato, con cadenza regolare, sono stati realizzati incontri con lo staff per la condivisione di informazioni e l'integrazione-pianificazione degli interventi richiesti nelle delegazioni.

La natura del lavoro nei PISV si è subito configurata con una duplice veste: una presenza trasversale delle coordinatrici sui territori, per facilitare lo sviluppo del volontariato ed ampliare la territorialità degli interventi; un impegno in attività circoscritte temporalmente, volte alla realizzazione dei servizi svolti dallo staff del CeSVoP.

Si è rilevata l'importanza fondamentale di una programmazione a lungo termine, ragionata e condivisa per step sia con le delegazioni che con gli operatori CeSVoP, per gestire e assimilare la tempistica centrale e conciliare i tempi delle associazioni con i tempi dettati dalla sede centrale e creare quindi un'azione di matching tra le OdV presenti sui territori e la sede centrale.

Il lavoro coordinato tra staff e coordinatrici si è svolto nella logica dei PISV perseguendo i seguenti obiettivi:

1. Promuovere nelle delegazioni la conoscenza e la fruizione dei servizi del CeSVoP e la partecipazione delle associazioni alla vita del CeSVoP.

Azioni

Per il raggiungimento del suddetto obiettivo sono state implementate le seguenti azioni:

- **Consulenze di base sul CSV**
- **Convocazione e gestione delle assemblee di delegazione**
- **Consegna presso ciascuna delegazione di un plico** contenente la documentazione CeSVoP (statuto, regolamento, moduli procedure...), per opportuna conoscenza e per la consultazione da parte del Referente di Delegazione, del Comitato di Presidenza e dei Volontari, anche per aumentare la capacità di accesso ai servizi.
- **Promozione ed accompagnamento alla consultazione e all'utilizzo del sito web CeSVoP.**
- **Raccolta** presso le delegazioni **dei bisogni** provenienti dalle associazioni.
- **Facilitazione del raccordo tra la sede centrale e le delegazioni territoriali.**
- **Supporto alle aree per l'espletamento delle attività rivolte alle OdV:**
- **Supporto all'iter di presentazione delle iniziative di delegazione** (relative ai servizi di promozione, progettazione, formazione, comunicazione) all'approvazione del Comitato direttivo.
- **Supporto alle OdV per la presentazione del Modello EAS.**
- **Presentazione delle funzioni e dei servizi del CeSVoP alle istituzioni locali, si richiama delle delegazioni o della direzione.**
- **Tutoraggio ai corsi di formazione CeSVoP:**
- **Realizzazione di trasferimenti logistici delle sedi di delegazione:**

2. Facilitare il raggiungimento di obiettivi istituzionali interni al Centro Servizi per la raccolta di dati che favoriscono la lettura della fenomenologia del volontariato sui territori di intervento.

Azioni

Per il raggiungimento del suddetto obiettivo sono state implementate le seguenti azioni:

- **Realizzazione del censimento delle associazioni di volontariato.**
- **Aggiornamento del database delle associazioni.**

3. Sostegno allo sviluppo del volontariato nelle specifiche delegazioni, in termini di crescita di capacità di programmazione e organizzazione delle attività.

Rispetto a questo obiettivo, l'orientamento perseguito è consistito nel rafforzare l'identità di delegazione, per aumentare la compattezza e di conseguenza la capacità di *advocacy* sul territorio.

Azioni

Per il raggiungimento del suddetto obiettivo sono state implementate le seguenti azioni:

- **Costruzione di reti progettuali tra le OdV della delegazione.**

Metodologia

Ogni iniziativa e ogni presa di decisione, interna alla vita della delegazione, è stata concertata attraverso l'attivazione di percorsi di scelta partecipati. La particolarità del lavoro svolto è consistita nell'attivazione di un processo di lavoro con i volontari delle delegazioni, volto al consolidamento di un'impostazione metodologica mirata al concepimento delle attività secondo una logica di delegazione e dei servizi del CeSVoP non come distaccati tra loro, ma come mezzi a sostegno di iniziative che abbiano un carattere più organico e rientrante in una programmazione a più ampio respiro, che faciliti più efficacemente lo sviluppo del volontariato e al contempo che permetta di ottimizzare l'utilizzo delle risorse messe a disposizione delle delegazioni.

- **Supporto alle OdV per lo sviluppo di competenze che aumentino la rappresentanza del volontariato presso le istituzioni locali**, anche attraverso l'organizzazione di eventi realizzati in rete con le stesse istituzioni locali, con la finalità di promuovere il volontariato presente sui vari territori ed attivare percorsi di collaborazione continuativi.
- **Supporto alle OdV per la presentazione di Bandi e richieste di patrocinii:**
- **Supporto alle OdV per la creazione di coordinamenti locali:**
- **Supporto all'attivazione dell'iter di richiesta di apertura di delegazioni territoriali** rivolta dalle OdV al Comitato Direttivo del CeSVoP.

4.5 LO SVILUPPO DELLE RETI E DELLE RELAZIONI

4.5.1 LE RETI DI DELEGAZIONE

Il CeSVoP attraverso specifici progetti, promuove occasioni di progettazione che favoriscono lo sviluppo della collaborazione tra le associazioni e incentivano la capacità di lavoro in rete, per la realizzazione di iniziative di solidarietà e di promozione del volontariato a caratteredistrettuale con particolare attenzione ad avviare delle azioni che possano avere una ricaduta a livello provinciale. La scelta di operare a livello di distretto socio-sanitario, è stata per supportare in modo efficace il lavoro di rete.

Le iniziative progettuali elaborate con le OdV sono direttamente promosse e gestite dal CSV attraverso le proprie Delegazioni territoriali, le quali come previsto dal regolamento del CeSVoP non svolgono ruoli di gestione o amministrazione, ma partecipano all'elaborazione dei piani e alla conduzione delle attività e al monitoraggio, coinvolgendo tutto il volontariato presente nel territorio.

Lo scopo è la promozione di una progettualità sempre più diretta e consapevole da parte delle organizzazioni di volontariato, in sintonia con le esigenze del territorio presso cui operano.

Tali progetti vengono promossi in ambiti particolari in cui si ritiene necessario stimolare l'impegno del volontariato e della cittadinanza, al di sopra dunque dei singoli settori di intervento delle associazioni, ma in una logica di lavoro integrato.

Obiettivo non è tanto quello di dare rilevanza al singolo tema, quanto la possibilità di sperimentare la metodologia di lavoro di rete, considerato che si moltiplicano sempre di più le occasioni di progettazione partecipata. Inoltre, la realizzazione delle ricerche sociali, realizzate con i progetti, ha fatto sì che si avviassero, con le Istituzioni locali dei confronti seri, basati su dati certi, per la costruzione di percorsi di programmazione comune.

Nello specifico si ricorda, l'azione avviata già nel 2008 a Palermo, tramite l'attivazione di 4 tavoli tematici (Anziani, Benessere, Minori e Famiglia), ai quali hanno partecipato le OdV afferenti alla Delegazione di Palermo Uno. Dopo un avvio progettuale comune con la lettura e lo studio del Piano di Zona del Distretto, esse hanno realizzato quattro tavoli di confronto tematici con i quali sono nati dei coordinamenti cittadini tematici e delle Carte di Servizio a tema. Tali progetti rappresentano delle occasioni di programmazione negoziata, di modalità di coordinamento e di sviluppo, che partono dalle stesse associazioni.

Nello specifico, durante l'anno 2010:

- **Campobello di Mazara**, tramite: la realizzazione di una mappatura dei servizi e delle associazioni presenti nel territorio che ha portato alla raccolta di 115 schede riferite ad altrettanti servizi e/o associazioni, che sono state in seguito inserite all'interno della Carta dei Servizi ed un Evento conclusivo che ha permesso di avvicinare le famiglie al mondo del volontariato e ha portato sia gli Enti istituzionali presenti che il mondo del volontariato a riflettere sulla problematica della famiglia che riveste un ruolo cruciale in questo periodo storico così particolarmente difficile. Ancora all'interno dell'Evento conclusivo sono stati allestiti da parte di alcune OdV degli stands, che hanno permesso alle stesse di far conoscere le proprie modalità di intervento sul territorio, stimolando al contempo la cittadinanza presente alla pratica del volontariato. L'evento conclusivo si è realizzato il 14 maggio 2010, presso i locali messi a disposizione a titolo gratuito dal Comune di Salaparuta. Alla Carta dei Servizi è stata data, inoltre, ampia diffusione sia attraverso le OdV presenti nel Distretto sia attraverso gli Enti Locali, che si sono detti interessati all'utilizzo e alla divulgazione.
- **San Cataldo**, tramite la conclusione di una ricerca che è servita alla realizzazione di una carta sociale, contenente tutti i servizi resi sia dalle istituzioni che dalle Organizzazioni di volontariato del DSS di San Cataldo. Il rallentamento per la realizzazione è stato causato dal riassetto delle ripartizioni nell'ambito dei servizi forniti dall'Amministrazione locale, ma soprattutto dovuto alla riforma del sistema sanitario regionale, che ha mutato completamente il volto alla Struttura Ospedaliera ed ai servizi sanitari offerti. Nonostante ciò l'11 Giugno scorso la Carta Sociale ha finalmente avuto la sua presentazione, realizzata all'interno di un Convegno, presso la Sala Borsellino del Palazzo di Città. La sua definizione, la scelta delle aree, la quantità di dati raccolti e la sua gradevole veste grafica hanno riscosso l'approvazione dell'Amministrazione Comunale che, oltre a dare rilevanza alla stessa attraverso i mass media ha promesso di inserirla tra i link del sito internet del Comune.
- **Campobello di Licata** si è conclusa la parte relativa alla ricerca che è avvenuta tramite la realizzazione di un Focus Group, che è consistita in un'indagine sulla qualità e in generale sui servizi presenti nei comuni di Campobello di Licata, Ravanusa, Canicattì e Castrofilippo. Il Gruppo di Ricerca, costituito da quattro ricercatori e da un esperto nella conduzione di gruppi e nella ricerca sociale, attraverso l'utilizzo di Google maps, ha realizzato inoltre una mappatura dei servizi pubblici presenti nei suddetti paesi (Campobello di Licata, Canicattì, Castrofilippo e Ravanusa), offrendo in tal modo elementi di conoscenza generale degli stessi. Contemporaneamente, ha ritenuto opportuno fornire importanti

indicazioni focalizzandosi su: tipologia di servizio svolto ed utenza, fruibilità e sede del servizio.

- **Marsala** si è realizzato l'evento finale con la presenza di operatori, immigrati, soci delle associazioni e cittadinanza, il 27 marzo 2010 sono stati presentati i lavori del progetto. All'incontro ha dato il suo contributo l'Avv. Riccardo Dado, esperto in materia di immigrazione e nel quale è stata presentata l'indagine sviluppata con i migranti che vivono nel DSS di Marsala.
- **Termini Imerese** si è realizzato l'evento finale con la presentazione di una carta dei servizi, in cui si sono raccolte tutte le informazioni sui servizi erogati sia dalle istituzioni che dalle OdV del Distretto e riguardanti gli anziani. L'evento si è tenuto il 12 marzo 2010 presso il Liceo Scientifico di Termini a cui hanno partecipato più di 200 cittadini.

Nel semestre relativo a luglio/dicembre 2010 e nello specifico: ottobre 2010 si sono concluse le attività progettuali realizzate nel 2009 nei territori di Agrigento, Sciacca e Campobello di Licata, tramite la realizzazione di un convegno, organizzato in collaborazione con la Caritas diocesana agrigentina e nel quale sono state presentate le carte servizio (mappature sui servizi e le opportunità offerte sia da enti pubblici che dalle OdV) realizzate nei tre territori.

Nel secondo semestre 2010, inoltre, sono state avviate le attività del 2010 nei territori di:

- **Agrigento** con 14 associazioni si è programmato di aprire sportelli informativi sul territorio al fine di distribuire la carta dei servizi realizzata nell'ambito della precedente collaborazione progettuale; attivare laboratori sui territori di Agrigento, Favara, Aragona al fine di condividere momenti ludico-espressivi e creare momenti di collaborazione tra giovani, bambini e anziani, per consolidare i rapporti intergenerazionali.
- **Campobello di Licata** con 8 associazioni si è programmato di facilitare la fruizione da parte dei cittadini dei servizi del territorio, tramite l'apertura di sportelli itineranti e promuovere corretti stili comportamentali, diminuire l'emarginazione giovanile attraverso il recupero scolastico e stimolarne lo sviluppo di una coscienza solidale e di cittadinanza attiva nei giovani tramite laboratori specifici.
- **Sciacca** con 9 associazioni si è programmato di aprire sportelli informativi sul territorio al fine di distribuire la carta dei servizi realizzata nell'ambito della precedente collaborazione progettuale denominata «A servizio delle famiglie»; acquisire e/o rafforzare competenze all'interno delle associazioni per condividere momenti ludico-espressivi e creare momenti di collaborazione tra giovani, bambini e anziani, per consolidare i rapporti intergenerazionali;

- **Caltanissetta** con 16 associazioni si è programmato la costruzione di un capitale sociale associativo, tramite l'attivazione di una sperimentazione relativa alle modalità di accoglienza e di permanenza dei volontari presso le associazioni partecipanti e la realizzazione di attività laboratoriali che coinvolgo tutti i Comuni del Distretto.
- **Gela** con 30 associazioni si è programmato l'attivazione di percorsi educativi per giovani e famiglie per costruire azioni per promuovere la cittadinanza attiva, incrementare la presenza di volontari nelle associazioni, dimostrare alle istituzioni locali la potenzialità del «volontariato».
- **San Cataldo** con 10 associazioni si è programmato di promuovere e favorire il benessere psicofisico dei giovani nel territorio, in un ottica di promozione della salute, fornire spazi informativi/formativi, attraverso la realizzazione di laboratori e di sportelli di strada.
- **Trapani** con 8 associazioni si è programmato di promuovere la cultura della inclusione sociale e dell'integrazione raggiungendo le famiglie immigrate che frequentano l'istituto San Pietro di Trapani.
- **Alcamo** con 6 associazioni si è programmato di promuovere la cultura dell'inclusione sociale e dell'integrazione raggiungendo le famiglie immigrate inserite nel tessuto cittadino dei Comuni di Alcamo e Castellammare.
- **Campobello di Mazara** con 16 associazioni si è programmato di favorire un contatto diretto tra associazioni di volontariato e famiglie; migliorare la conoscenza da parte delle famiglie dei servizi offerti loro dalle Istituzioni Pubbliche e dal Terzo Settore e sviluppare un lavoro di rete tra le realtà presenti sul territorio del Distretto Socio Sanitario n.54, tramite l'attivazione di sportelli Informa Famiglia in tutto il territorio del Distretto e promuovere le carte servizi realizzate con la precedente attività.
- **Marsala** con 9 associazioni si è programmato di sviluppare la tematica dell'immigrazione, raggiungendo le famiglie immigrate inserite nel tessuto cittadino dei territori di Marsala, Strasatti e Petrosino.
- **Mazara del Vallo** con 13 associazioni si è programmato di sviluppare la tematica della promozione della cittadinanza attiva, quale capacità dei cittadini di essere protagonisti della propria vita sociale tramite la realizzazione di una mappatura del territorio.
- **Marineo e Corleone** con 9 associazioni si è programmato l'attivazione di 5 laboratori tematici (Educativa familiare, Anziani, Ambiente, Giovani e Sanitario) nei territori di Marineo e Corleone, per promuovere presso la cittadinanza la pratica del volontariato e sostenere il lavoro di rete tra le OdV dei DSS di Marineo e Corleone.

- **Termini Imerese** con 15 associazioni si è programmato di migliorare la comunicazione tra giovani e anziani, e di farli interagire tra loro per giungere a una maggiore conoscenza reciproca, tramite l'attivazione di laboratori inerenti la tematica dei «150 dell'Unità d'Italia: i Garibaldini sbarcano in Sicilia», in occasione dell'Anniversario che ricorre nel 2011, per ricordare gli eventi storici che si sono succeduti in Sicilia nel periodo in cui avvenne la costituzione dell'Unità d'Italia.
- **Valledolmo** con 5 associazioni si è programmato di attivare percorsi di socializzazione tra diversamente abili e volontari per sviluppare e migliorare le capacità sensoriali dei diversamente abili coinvolti nel progetto e l'integrazione con i normo dotati.
- **Palermo** con 43 associazioni si sono programmati due percorsi tematici uno rivolto alle OdV che si occupano di anziani l'altro alle OdV che si occupano di famiglie e che prevedono la realizzazione di sportelli informativi presso i medici di base per gli anziani e di un percorso di educativa familiare in territori periferici e degradati della provincia di Palermo.

Progetti di Sostegno a Reti di Delegazione attuati nell'anno 2010

Delegazione	Num. OdV	Num. Operatori	Ore Attività	Territori
Agrigento	23	14	772	3
Sciacca	8	10	208	3
Campobello di Licata (AG)	11	23	730	3
Caltanissetta	22	19	604	6
San Cataldo (CL)	7	10	252	1
Gela (CL)	31	17	680	2
Palermo – Tavolo Anziani	11	6	400	8
Palermo – Tavolo Famiglia	10	9	460	6
Palermo – Tavolo Minori	13	–	–	–
Marineo-Corleone (PA)	15	14	360	2
Termini Imerese (PA)	14	10	370	7
Valledolmo (PA)	5	2	174	1
Trapani	13	8	328	1
Alcamo (TP)	8	5	240	2
Campobello di Mazara (TP)	14	14	514	6
Marsala (TP)	10	9	376	3
Mazara del Vallo (TP)	14	11	363	1
Totali	248	199	6831	60

4.5.2 LE RETI TEMATICHE E TELEMATICHE

Il CeSVoP, in collaborazione con le organizzazioni di volontariato, nel 2010 ha pure avviato un programma sperimentale, rivolto a tutte le associazioni delle province di Agrigento, Caltanissetta, Palermo e Trapani, chiamato «Reti tematiche telematiche». La finalità primaria di quest'azione è lo scambio di informazioni tra le organizzazioni di volontariato che si occupano della stessa tematica, al fine di realizzare confronto di buone prassi e soprattutto l'opportunità di conoscere altre realtà che operano in territori diversi su uno stesso settore per avviare percorsi di rete.

La programmazione di questa specifica attività è iniziata nel 2010 e sarà attuata nel corso del triennio 2010-2012, anche in base alle comunicazioni del CoGe in data 04/02/2010 ns. prot. 99 ed in data 13/06/2010 ns. prot. 481.

Gli ambiti tematici sui quali si è avviata la costituzione delle reti sono: Famiglia; Minori; Protezione Civile; Benessere/Disabilità; Anziani.

Si tratta, in realtà, di un lavoro già iniziato nel 2009. Fu lanciato tramite incontri territoriali e utilizzando tutti i mezzi di comunicazione del CeSVoP. La proposta suscitò l'interesse delle prime organizzazioni (in tutto 62 provenienti da tutti i territori di pertinenza del CeSVoP) che diedero la propria disponibilità. Perciò, si realizzò a fine dicembre 2009 un incontro nel quale si decise di:

- ampliare il numero di organizzazioni per rete tematica, in modo da poter costruire una buona piattaforma di organizzazioni;
- lanciare all'interno del sito www.cesvop.org e dedicato alle reti telematiche una prima discussione per permettere ad ogni associazione di presentarsi alle altre organizzazioni iscritte ai tavoli tematici.

Il 2010 è stato utilizzato per sperimentare con le OdV partecipanti il sistema di comunicazione telematico, infatti, è stato attivato, sul sito del CeSVoP, uno spazio interamente dedicato ai tavoli tematici, dove poter consultare o attivare discussioni e allo stesso tempo aggregare nuove organizzazioni. Il ruolo del CesVoP è stato quello di mediare. La prima discussione che è stata attivata è «raccontiamoci». Questo primo passo è servito da stimolo per l'utilizzo dello strumento telematico per l'avvio di discussioni tramite skype. Si è proceduto nel secondo semestre a sperimentare nuove forme di comunicazione ed avviare una progettazione a carattere interprovinciale per ogni tavolo.

La realizzazione dell'azione è stata condotta in stretto raccordo con l'area comunicazione, in quanto in collaborazione si è curata la sezione dedicata ai tavoli tematici interprovinciali.

La partecipazione ai Progetti in reti di Associazioni è stata garantita a tutte le associazioni presenti nei territori delle quattro province di competenza del CeSVoP, in relazione all'appartenenza alla singola area tematica.

4.6 I SERVIZI SPECIALISTICI PER SOSTENERE E QUALIFICARE LE OdV

4.6.1 CONSULENZA

La consulenza e l'assistenza alle organizzazioni di volontariato (OdV) si è concretizzata in un'azione dinamica e ininterrotta di risposta, supporto e accompagnamento ai bisogni crescenti che le organizzazioni hanno espresso relativamente all'adeguamento della propria struttura, del proprio modello organizzativo, delle modalità operative rispetto le già conosciute e nuove esigenze delle comunità nelle quali agiscono, e relativamente ai nuovi/vecchi adempimenti richiesti da: Agenzia Entrate (modello AA5/6, variazioni intervenute comunicazione EAS, nuove procedure 5 per mille 2010, ecc), Ass. Regionale Famiglia, Politiche Sociali e Lavoro, ecc.

In continuità al 2009 che aveva registrato, l'avvio della fase evolutiva del lavoro sinergico tra la macro area Sostegno allo sviluppo del Volontariato ed Empowerment, e l'Area Affari Generali, che ha smistato le richieste di consulenze fra interno ed esterno, monitorandone il numero, il 2010 ha visto la messa a regime del lavoro sinergico tra la macro area Sostegno allo sviluppo del Volontariato ed Empowerment, con la nuova figura del Resp. Cons. e Assistenza OdV e i Coordinatori sviluppo territoriale, la macro area Affari Generali e l'area Amministrazione.

Le consulenze specialistiche hanno rappresentato strumenti utili di supporto alle attività delle Organizzazioni di Volontariato ed ai gruppi informali che hanno espresso la volontà di costituirne di nuove; sono state erogate in ambito giuridico/statutario, fiscale/tributaria, amministrativo/assicurativo/gestionale, legale, della progettazione degli interventi sociali, di fund raising, da parte di Esperti e Consulenti di tale CSV, a tutte le organizzazioni che ne hanno fatto richiesta. Il CeSVoP relativamente a tale voce di bilancio è dotato di una rete di consulenti/esperti interni per rispondere alle principali esigenze delle organizzazioni di volontariato e in particolare relativamente ai seguenti ambiti:

- consulenza alla progettazione;
- consulenza amministrativa gestionale interna, giuridica/statutaria/normativa;
- consulenza contabile.

Inoltre è in fase di sviluppo prospettico un servizio globale per alcune tipologie di OdV, le più piccole distinte in base al volume di affari, di sostegno alla gestione della contabilità di cui, una volta stabiliti i criteri, saranno comunicati per tempo le modalità di accesso al servizio, attraverso apposita delibera del Comitato Direttivo da trasmettere al Coge Sicilia. Si continuerà, inoltre, a realizzare consulenze, per le OdV per lo sviluppo di piani di raccolta fondi. Questo tipo di consulenza prevede un cammino più articolato rispetto alle consulenze di carattere amministrativo contabile, in quanto la realizzazione dell'azione si sviluppa in varie fasi, con un percorso di formazione/informazione alle OdV e successive tappe personalizzate collegate ad un preventivo/contestuale esame interno associativo che possa condurre alla scelta di canali *target* di ricerca fondi e alla produzione di prodotti propedeutici al lancio di una campagna *fund raising* a medio lungo termine.

Il 2010 ha registrato l'asestamento di un nuovo quadro sperimentale relativamente all'aspetto consulenziale, cominciato dall'ottobre del 2009 con la previsione di un operatore Responsabile della Consulenza e Assistenza alle OdV. Nel 2010 si è usciti dalla fase di rodaggio e, grazie al raccordo con gli altri operatori CeSVoP (in particolare con le coordinatrici territoriali PISV), sono state svolte singole consulenze o interi adempimenti/processi (p.es.: variazioni comunicazione EAS scadenza 31/03/2010, e rapporti in convenzione con CAF ACLI, nuove e vecchie problematiche territoriali tra OdV e istituzioni (si consideri a titolo esemplificativo Tarsu e OdV di Palermo, ecc.). Tale processo ha fatto sì che già durante il 2010 si è fatto sempre più ricorso a professionalità interne, fattore che ha generato grandi economie di sistema, nonché un processo che ha potuto seguire meglio e con più specifica tracciabilità/monitoraggio, il percorso consulenziale a singole OdV, a gruppi di queste, a un gruppo informale in fase di evoluzione in OdV, il tutto in un'ottica prospettica di futura autosufficienza di ogni singolo utente o gruppo di questi.

Tale processo di internalizzazione si è attuato nell'ottica di migliorare la qualità del servizio consulenziale verso un supporto/servizio di tipo globale, non a tappe e/o singoli quesiti, non perdendo di vista l'obiettivo prospettico della qualificazione e maturazione delle OdV e dello sviluppo delle loro capacità, rispetto le maggiori e molteplici procedure burocratiche che ricadono sulle stesse, immaginando anche per i gruppi informali, quindi OdV non ancora costituite, un percorso «Start up – Chiavi in mano» dalla costituzione all'avvio dell'azione, abbracciando tutte le esigenze e gli adempimenti relativi alla fase di avviamento, che, nel 2009, in fase consulenziale esterna, risultavano, per svariati motivi parcellizzati/frazionati, senza un percorso logico di accompagnamento, con tappe ben fissate e tracciabili.

In un'ottica di maggior autonomia e crescita delle OdV si è sempre più implementato un servizio informativo più puntuale e diretto, tramite la newsletter, gli incontri territoriali, sportelli mobili consulenziali e specialmente il sito CeSVoP, scadenizzando gli urgenti adempimenti grazie anche ad accorgimenti grafici (banner animati sulla home page).

Per quel che riguarda consulenze contabili si è fatto ricorso e si farà riferimento a professionalità interne dell'Area Amministrazione, in un'ottica simile a quella relativa alla figura del responsabile consulenza ed assistenza OdV sopra esposta per le consulenze di tipo statuario/ adempimenti amministrativi/ecc, nell'ottica di un cammino più puntuale e tracciabile e rintracciabile per le OdV, che potranno avere un contatto diretto con consulenti interni, più facilmente reperibili, per approfondimenti o esclusivamente per risolvere vecchi e nuovi dubbi, oltre che nell'ottica di un risparmio di tempo, di risposta e di risorse.

Tale processo di *insourcing* ha permesso un miglior monitoraggio dei servizi resi. Tuttavia, non si può svolgere un'analisi del sistema odierno raffrontandoli a dati pregressi, fase che potrà essere effettuata a partire dal confronto con il 2011.

Numero prestazioni fornite diviso per tipologia. Confronto anni 2010-2009		
Tipologia di consulenza	N.° di prestazioni 2010	N.° di prestazioni 2009
Analisi/comparazione soggetti e normativa Terzo settore, analisi statuti requisiti normativa volontariato e supporto ad adeguamenti in merito, procedure iscrizione registri regionali, supporto giuridico/legale/notarile	290	–
a) Contabile, amministrativa, fiscale, assicurativa	188	–
b) Previdenza e lavoro	–	–
c) Comunicazione	52	42
d) Fund Raising	16	5
e) Organizzativa	76	60
f) Consulenza su progetti europei	–	–
g) Consulenza alla progettazione	170	146
h) Informatica	249	233
i) Servizio civile volontario	–	–
j) Servizio volontario europeo, Volontariato internazionale	–	–

Tipologia di consulenza	N.° di prestazioni 2010	N.° di prestazioni 2009
k) Ricerca volontari	77	117
l) Rendicontazione sociale	–	–
m) Sistemi di certificazione della qualità	–	–
n) Valutazione	–	–
o) Gestione e valorizzazione delle risorse umane	–	–
p) Altro	53	–
Totale	1.171	603

Nell’ambito dei servizi di consulenza, il CeSVoP nel 2010 ha stabilizzato lo Sportello del volontariato. Si tratta di un’azione articolata, che si è rivolta con azioni specifiche a soggetti diversi:

- ai cittadini, fornendo un orientamento nel variegato mondo delle associazioni di volontariato;
- alle associazioni di volontariato fornendo gli strumenti per far conoscere alla cittadinanza ed alle Istituzioni le loro attività;
- trasversalmente ad entrambi i soggetti sopra menzionati favorendone l’incontro e la conoscenza nell’ottica di cooptare nuove risorse umane volontarie, anche per superare i fenomeni diffusi del mondo del volontariato del continuo turn over e del ricambio generazionale.

Il servizio, infatti, si è proposto di avviare un’azione di consulenza al volontariato presso la sede centrale del CeSVoP estendendo il servizio ed iniziative ad esso collegate anche alle Delegazioni territoriali.

Per ampliare le possibilità nell’ambito della ricerca di nuovi volontari si è affiancata la precedente azione con un’attività di confronto e studio con le OdV su nuovi strumenti per il *people raising*, il tutto per facilitare il contatto tra potenziali volontari e OdV, si consideri bacheca del volontariato, campagne promozionali, nuove sperimentali mirate azioni di *people raising*, ecc.

Il progetto ha rappresentato, dunque, la possibilità di creare punti di incontro tra cittadini, mondo associativo ed Istituzioni. Esso, infatti, si proponeva da una parte di soddisfare un bisogno sempre più emergente delle OdV di avere nuovi volontari, anche in considerazione di un ricambio generazionale, e dall’altra di promuovere la cultura della solidarietà e del

volontariato in genere, promuovendo tutte le forme di sostegno a tale fondamentale realtà di Terzo settore.

La realizzazione concreta è avvenuta tramite:

- un servizio consulenziale ad aspiranti volontari e referenti di Organizzazioni di Volontariato per meglio facilitare l’incontro;
- un servizio di promozione via internet, nel quale OdV hanno potuto riportare le proprie richieste e gli aspiranti volontari avere prime informazioni relative all’inserimento concreto in attività di volontariato locali, da meglio esplicitare e far emergere durante i colloqui di orientamento al volontariato *vis-à-vis*;
- un servizio di *people raising*, tramite campagne promozionali strettamente collegate all’azione di formazione e «reclutamento» di nuovi volontari, nonché iniziative mirate alla ricerca di nuove risorse umane.

Il servizio ha previsto una campagna di promozione del volontariato sia per le OdV che, sia per gli aspiranti volontari, nell’intento comune di rispondere alle necessità di ricambio generazionale e di carenza di risorse umane per l’eccessivo *turn-over*.

Si sono previsti altresì spazi per singoli colloqui con aspiranti volontari, dislocati sul territorio di riferimento del CeSVoP, l’uso della linea dedicata del numero verde, nonché degli spazi di consulenza per le associazioni che volessero lavorare sulla propria immagine pubblica, tramite il supporto dell’area comunicazione.

In dettaglio si sono previsti:

- i colloqui di orientamento agli aspiranti volontari;
- l’informazione e la diffusione sulle possibili ed immediate occasioni di volontariato;
- l’implementazione di mirate iniziative locali di *people raising* sperimentali.

Alle Delegazioni è stata presentata la possibilità di attivazione di tale progetto, tramite l’elaborazione di iniziative mirate a tale scopo, prevedendo forme di verifica degli effetti delle stesse relativamente all’inserimento concreto di aspiranti volontari, nonché alla capacità di ogni singola OdV di verificare la propria capacità attrattiva e la propria azione di mantenimento delle nuove risorse che cooptate si sono approcciate a tali realtà locali, che dovranno essere fidelizzate tramite canali di inserimento agevolato (supervisioni, affiancamento, corsi di formazione, ecc).

Nel concreto l’attività ha avuto questi risultati:

- Colloqui di orientamento al volontariato: 77; le ragioni alla base dello scostamento, rispetto al 2010, possono essere collegate a vari fattori sia esogeni che endogeni all’attività del CSV, si consideri per esempio gli effetti della crisi economica e l’aumento della di-

- soccupazione, nonché, a causa di minori risorse anche per il CSV, una minor campagna promozionale orientata a tale aspetto.
- Aggiornamento strumento implementato di facilitazione incontro domanda-offerta: Ba-
checa on line del volontariato «A.A.A. Cercasi Urgentemente volontari».
 - Iniziative di *people raising* territoriali rivolte alla cittadinanza, più in particolare alla fascia
tra i 18 e i 35 anni, che esula da quella cooptata grazie alla Promozione del volontariato
giovanile. Due principali macro-iniziativa mirate di people raising sono state elabora-
te con una grande progettazione partecipata (febbraio-maggio 2010), relativamente al
numero di OdV presenti nel territorio, nelle delegazioni CeSVoP dei DSS 38 e 40, inte-
ressando rispettivamente 6 e 7 OdV locali; 5 (Valledolmo, Alia, Roccapalumba, Lercara
Friddi, Castronovo di Sicilia) e 4 (Corleone, Biscaquino, Palazzo Adriano, Chiusa Sclafani)
diversi territori comunali. La prima iniziativa, giugno-settembre 2010, ha toccato i vari
comuni interessati dal progetto e coinvolto in *partnership* vari enti istituzionali locali e
regionali (Sindaci di 5 comuni, Ass. Regionale Politiche Sociali, Servizi comunali di assi-
stenza sociale). La seconda iniziativa si è sviluppata tra giugno e luglio 2010. Ha registrato
la *partnership* dei Comuni di Corleone, Bisacquino, Palazzo Adriano, nonché del Dipar-
timento Regionale di Protezione Civile.

4.6.2 FORMAZIONE

- L'area/servizio formazione si è occupata principalmente di gestire il livello operativo tramite:
- la gestione degli stessi promossi dalla sede centrale e rivolti ai volontari presenti su tutto il
territorio di propria competenza (province di Palermo, Trapani, Caltanissetta e Agrigento);
 - l'avvio di tutti gli aspetti legati alla gestione dei corsi di formazione, quali: programmi, ca-
lendari, ricerca sedi (qualora quelli delle delegazioni siano risultate inadeguate), registri,
materiale didattico, curricula e documentazione dei docenti e dei tutor per l'avvio delle
procedure di incarico, relazioni in itinere e finali, attestati di partecipazione;
 - il mantenimento del sistema di monitoraggio, con lo scopo di rilevare la coerenza tra le
iniziative formative e gli obiettivi prefissati in sede centrale oltre che con i bisogni forma-
tivi identificati dalle sedi decentrate, attraverso il contatto diretto con le associazioni, nei
momenti assembleari previsti dal regolamento del Centro di Servizio per il Volontariato;
 - la raccolta dalle associazioni dei profili professionali più idonei per lo svolgimento delle
unità didattiche, in relazione alle singole iniziative formative proposte;

- l'aggiornamento dell'albo formatori e collaboratori contenente curricula, dichiarazioni
fiscali, documenti dei docenti e operatori della formazione;
- la preparazione e la Stampa degli attestati relativamente ai corsi base di PC svolti tra il
2009 e il 2010 e il raccordo ufficiale e organizzativo con il DRPC per la preparazione e lo
svolgimento di eventi ufficiali per la consegna degli stessi e la presentazione della nuova
programmazione.

In particolare le attività formative realizzate nel 2010 sono state le seguenti

Attività formative distribuite per provincia			
AGRIGENTO	CALTANISSETTA	PALERMO	TRAPANI
3	5	13	4

Inoltre, in partenariato sono state svolte le seguenti attività formative:

- con il MoVI regionale, MoVI Gela, la diocesi di Piazza Armerina, Centro culturale Don
Andrea Santoro il corso «Volontariato, la politica le politiche» inserito nel Piano Forma-
tivo 2007;
- con il Centro di formazione politica Pedro Arrupe, la Caritas ambrosiana, MoVI regionale
il ciclo di laboratori sul *Welfare*, di cui sono stati svolti 3 seminari:
 - «Pianificare strategicamente il Welfare e costruire una *governance* per le politiche
sociali» (dal 26 gennaio al 3 febbraio 2010);
 - «Il Welfare che vogliamo: sviluppo territoriale del Welfare di responsabilità» (dal 28
aprile al 19 maggio 2010);
 - «Costruire modalità organizzative e strumenti di partecipazione territoriale che ga-
rantiscano i bisogni espressi dalla cittadinanza» (il 14 dicembre 2010).

Associazioni partecipanti alla formazione per provincia			
<i>AGRIGENTO</i>	<i>CALTANISSETTA</i>	<i>PALERMO</i>	<i>TRAPANI</i>
35	28	135	42

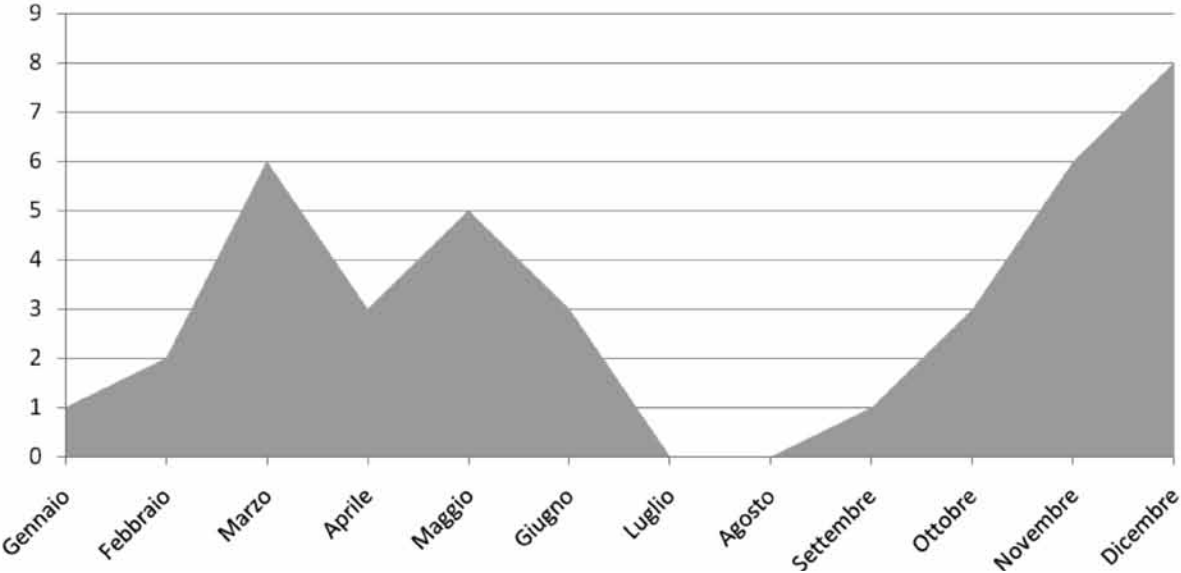
Frequenza di svolgimento dei corsi	
<i>Titolo del corso</i>	<i>N.°</i>
Rendiconto e aspetti contabili delle OdV	3
Vademecum giuridico per le OdV	2
Informatica di base per il volontariato	1
Informatica di base specif. con modulo web	1
Realizzazione siti web per il volontariato	1
La leadership all'interno delle OdV	4

<i>Titolo del corso</i>	<i>N.°</i>
La progettazione integrata secondo la logica di rete	4
Mamme alla pari	1
Volontariato, la politica, le politiche	1
Laboratori sul welfare	1
In soccorso alla prevenzione del suicidio	1
Lettura dei bilanci degli EELL	1
Volontariato e giovani. Orientarsi nella cultura del dono	1
Seminario sul Fund Raising	2
Universo Donna	1

Le attività formative hanno avuto luogo durante tutto il corso dell'anno, tenuto conto che la maggior parte di essi sono stati approvati con delibera di dicembre 2009. A partire da gennaio si sono attivate le procedure per l'avvio dei corsi (raccolta e definizione documenti formatori, programmi, calendari, individuazione sedi) per sviluppare le azioni di campagna informativa e iscrizioni. Da febbraio, per tutto il corso dell'anno si sono svolte le attività formative fino alla fine di dicembre. L'andamento si sviluppa coerentemente con lo svolgimento delle varie attività progettuali del CeSVoP.

Segue il grafico con il tracciato d'area che mette in evidenza le fasi di maggiore e minore svolgimento delle attività formative:

Andamento attività formative nel 2010



4.6.3 TECNOLOGIE E COMUNICAZIONE

L'azione di «Consulenza e produzione grafica, gestione tecnologico-informatica e new media» intende assistere le OdV a 360° per tutto ciò che riguarda la comunicazione e l'utilizzo delle tecnologie. Nello specifico l'azione si sviluppa su diverse modalità.

Sito web www.cesvop.org

Il portale www.cesvop.org, aggiornato quotidianamente con notizie di interesse per il mondo del volontariato e ottimizzato con form online, documentazione, script e finestre utili nella gestione delle sezioni tematiche e degli utenti registrati, è stato, nell'anno 2010, potenziato nella gestione del calendario interno, divenuto ormai uno strumento di lavoro per lo staff nella comunicazione interna. La gestione web ha previsto inoltre, in collaborazione con l'ufficio stampa, la redazione di una newsletter settimanale e diverse newsletter speciali, realizzate *ad hoc* per promuovere eventi di particolare rilevanza per il mondo del volontariato. Il portale, sempre in collaborazione con l'ufficio stampa, si è inoltre aperto alle nuove forme di comunicazione e ai *social network*. CeSVoP è infatti adesso presente su Facebook e Twitter, esiste inoltre un canale Youtube e Flickr per raccogliere e promuovere iniziative presenti e passate realizzate dal CSV e dalle OdV. Infine il portale è stato integrato con un'area riservata agli operatori dello staff e i componenti del Comitato Direttivo, dove è possibile accedere al «gestionale CeSVoP», grazie al quale è possibile gestire online il db delle associazioni e, in maniera sperimentale, i data base *Curricula* e *Gestione pratiche* che attualmente si stanno sviluppando e ottimizzando attraverso i *feedback* dello staff (che, come detto prima, stanno, in via sperimentale, utilizzando questa sezione del sistema gestionale).

Nel 2010 si registra un aumento degli utenti della newsletter che, per quanto riguarda il flusso delle informazioni si è rivelata più efficace rispetto al cartaceo per immediatezza e periodicità (in media due volte a settimana). Al termine dello stesso anno, il sito ha registrato un incremento di 248 nuove iscrizioni.

Il portale si compone di quattro grandi sezioni:

— **CeSVoP**. La parte istituzionale, dove è possibile accedere alle informazioni concernenti organigramma, modalità di accesso ai servizi, spiegazione degli stessi, contatti con gli operatori, nonché la classica *home page* con tutte le *news* delle associazioni e tutte le notizie di interesse per il mondo del volontariato, punto di forza del vecchio sito.

— **Delegazioni.** La sezione dedicata al territorio, dove è possibile conoscere la realtà delle Delegazioni territoriali del CeSVoP con orari di apertura al pubblico e contatto con i referenti. A loro volta, questi ultimi, sono in grado di aggiornare una bacheca divisa per province, con notizie di interesse legate al territorio.

— **Scuola e Volontariato.** La sezione dedicata alle attività di promozione del volontariato giovanile, gestito dalla coordinatrice e dalle tutor del progetto «Scuola e volontariato»; uno spazio dedicato ai più giovani, contenitore di progettualità e contributi vari legati al mondo studentesco in modo da avvicinare sempre più i giovani al mondo del volontariato.

— **Mondo solidale.** Questa sezione nel 2010 è stata trasformata in blog informativo tematico con la possibilità di accedere anche all'archivio della rivista trimestrale del CeSVoP, dove è possibile consultare i numeri arretrati, richiedere la spedizione del *magazine* e avere un contatto diretto con la redazione.

Di seguito riportiamo i dati e i grafici che mostrano l'andamento per l'anno 2010 dei contatti e dei *download* dal sito del CeSVoP.

— **Reti telematiche.** Sezione di discussione la cui finalità primaria è lo scambio di informazioni tra le organizzazioni di volontariato che si occupano della stessa tematica, al fine di realizzare scambi di buone prassi e soprattutto l'opportunità di conoscere altre realtà che operano in territori diversi su uno stesso settore per avviare percorsi di rete. I settori individuati per la discussione sono: Famiglia; Minori; Protezione Civile; Benessere/Disabilità; Anziani.

Degna di attenzione, per il 2010, la nuova sezione:

— **Area riservata** che permette l'accesso al gestionale da parte degli utenti autorizzati

Produzione materiale multimediale e informativo

Il servizio offerto dal Centro stampa anche nel 2010 risulta essere molto gradito alle OdV. Per cercare di dare equità nell'erogazione del servizio oltre che per venire incontro alla diminuzione delle risorse nei CSV per il prossimo triennio, si è elaborato un regolamento di accesso al servizio ponendo un limite massimo di stampe e la regola di un servizio ogni 3 mesi per l'OdV richiedente, ciononostante, proprio in conseguenza alla diminuzione delle risorse, la richiesta dei servizi base del CeSVoP da parte delle OdV si è più che raddoppiata, anche perchè, ciò che prima, nei servizi complessi, veniva esternalizzato presso le tipografie, adesso viene realizzato con le risorse interne (centro stampa, servizi di elaborazione grafica) per cui, pur rispettando delle regole di base, il regolamento del servizio a tutt'oggi non è stato reso «ufficiale». Andando inoltre incontro alla scadenza dei contratti di leasing per le macchine

fotocopiatrici, su suggerimento del Comitato Direttivo, si sta elaborando una proposta per decidere se sviluppare il Centro Stampa, rinnovando i suddetti contratti di leasing con macchine più performanti (in un'ottica *production*), oppure, ridurre il servizio stampa interno (che, proprio per la forte richiesta da parte delle OdV, è molto gravoso sulle risorse umane) e trovare degli «accordi commerciali» con delle ditte, che, in ognuna delle 4 province, possano direttamente fornire il servizio che attualmente il CeSVoP fornisce con il centro stampa, curando grafica, confezionamento e consegna con la supervisione del responsabile d'area.

Per tutto il 2010 le richieste delle associazioni riguardanti l'elaborazione e la progettazione di materiale informativo e multimediale per la promozione di attività ed iniziative proposte dalle OdV sono state tante e molteplici. Nello specifico, oltre le consuete richieste di grafica e stampa per iniziative e manifestazioni, diverse sono state le richieste di realizzazione siti web, piccoli prodotti multimediali, quali filmati, slideshow e CDrom.

Tecnologie

Nel 2010, a seguito di diversi problemi nella rete aziendale CeSVoP è stato proposto un piano di ottimizzazione, manutenzione e implementamento dei sistemi hardware della sede, che sono stati attuati in parte nel secondo semestre, in concomitanza con la revisione dell'impianto elettrico, il completamento dei lavori di manutenzione della rete e, soprattutto, l'aggiornamento e la re-installazione del server centrale, con i relativi servizi di backup, verrà ultimata nel primo semestre 2011. L'operazione, di notevole importanza per il corretto svolgersi del lavoro in ufficio, si è svolta con diversi ritardi, dovuti principalmente alle scadenze dettate dalle esigenze delle OdV. Come detto precedentemente, infatti, la diminuzione delle risorse nell'anno 2010, ha aumentato notevolmente la richiesta di diversi servizi legati alla comunicazione, aumentando il carico di lavoro sulle aree tecnologie e comunicazione ed ufficio stampa. Cercando di venire il più possibile incontro alle esigenze delle OdV, si è sacrificata, spesso l'attenzione al lavoro di manutenzione di apparecchiature e rete aziendale, posticipando la fine dei lavori programmati, al primo semestre 2011.

Anche sul versante tecnologico, nel 2010, si sono riscontrate diverse problematiche relative a sistemi hardware e apparecchiature di uso quotidiano in sede e delegazione, anche in questo caso, è stato condotto un lavoro di analisi generale per la formulazione di una proposta di manutenzione ed implementamento delle attrezzature che, attualmente è ancora in corso e verosimilmente si completerà nel primo semestre del 2011 con l'integrazione di una proposta di assistenza da affidare a una ditta esterna.

Di seguito riportiamo tutti i dati e i relativi dell’attività nell’area in oggetto.

Numero di accessi mensili al sito – Confronto anni 2010-2008													
Anno	gen	feb	mar	apr	mag	giu	lug	ago	set	ott	nov	dic	Totali
2010	10568	10236	11256	9487	10256	10367	10890	9987	10309	10789	10978	25698	140821
2009	9546	8674	9876	9783	11982	10987	9987	8569	9698	10236	10258	10236	119832
2008	8634	9256	9735	9653	10158	9685	2913	13878	16032	17713	15727	11328	134712

Andamento mensile di newsletter diffuse per conto terzi – Anno 2010													
Anno	gen	feb	mar	apr	mag	giu	lug	ago	set	ott	nov	dic	Totali
2010	4	6	6	3	2	7	10	19	25	32	42	57	213

Numero mensile dei destinatari della newsletter CeSVoP – Anno 2010													
Anno	gen	feb	mar	apr	mag	giu	lug	ago	set	ott	nov	dic	Totali
2010	728	917	917	917	917	958	981	981	981	981	981	981	11240

Andamento mensile dei servizi di grafica e stampa – Anno 2010													
Anno	gen	feb	mar	apr	mag	giu	lug	ago	set	ott	nov	dic	Totali
2010	52	43	41	53	72	79	95	89	123	146	176	212	1181

Andamento mensile dei prodotti audiovisivi per le OdV – Anno 2010													
Anno	gen	feb	mar	apr	mag	giu	lug	ago	set	ott	nov	dic	Totali
2010	1	1	1	4	4	0	2	0	2	3	3	4	25

Rapporti con la stampa e i mass media

Le principali attività in questo ambito sono state:

Comunicati stampa, Conferenze stampa, Rapporti con i Mass media

Sono stati modulati in base alle richieste delle organizzazioni e al tipo di evento in programma. Vanno pure segnalati gli interventi scritti richiesti da specifiche testate in occasione di particolari eventi (p.es.: InformaCaritas di Palermo su «Il Volontariato si espone»).

Rassegna stampa nazionale e locale

Quotidiana

Nuovo piano editoriale per Mondo Solidale

Nel giugno 2010 è stato mandato in stampa il numero doppio (3/4 del 2009) che ha chiuso le pubblicazioni dell’annata 2009.

Nel corso dell’anno è stato messo a punto il nuovo piano editoriale (per la parte regionale, in collaborazione con l’operatore d’area del CeSV Messina) che è stato approvato dai tre CSV siciliani (per la parte regionale) e, il 28 giugno 2010, dal Comitato direttivo del CeSVoP. A settembre è stato diramato l’avviso di selezione per la costituzione di una rete di collaboratori territoriali per il sistema informativo del Centro di Palermo. Nello stesso periodo sono state completate le pratiche per il cambio nella direzione responsabile della testata Mondo solidale (come stabilito dal Comitato). Nella seconda parte dell’anno, è stata elaborato una bozza di profilo editoriale del semestrale di approfondimento e di organizzazione del gruppo redazionale e del Comitato scientifico. Intanto, si è pure avviata la progettazione e l’implementazione del blog informativo *Mondo Solidale* che da luglio sino al 31 dicembre 2010 ha pubblicato e diffuso (tramite anche facebook e twitter) 124 news.

Fasi di attuazione del numero di Mondo solidale:

- incontri per la progettazione del nuovo piano;
- elaborazione del piano in varie bozze sottoposte ai dirigenti dei CSV siciliani di veste grafica (scelta del formato e della gabbia);
- menabò e reperimento materiale;
- coinvolgimento delle associazioni per l’invio di loro testi;
- scrittura articoli;
- elaborazione nuovo logo e nuova veste grafica;
- individuazione canali di distribuzione e elenco destinatari spedizioni;
- indagini di mercato per individuare l’azienda tipografica per la stampa e l’allestimento;
- correzione di bozze;
- invio alla tipografia per stampa e cellophanatura;
- procedure per la spedizione e la distribuzione;
- verifica risultati con interviste a campione casuale ai dirigenti e soci dei CSV e delle OdV.

Consulenza alle associazioni di volontariato

In base alle richieste. Sono stati approntati anche degli articoli per delle associazioni che lo hanno richiesto per la pubblicazione su testate del settore.

Collaborazione con altre aree

Riunione di staff settimanale. Consulenze e collaborazioni per l’ideazione e organizzazione di:

- Consulenza nella progettazione dei Seminari organizzati dai Tavoli tematici della provincia di Palermo e da alcune delegazioni territoriali e OdV;
- Tavola rotonda al Teatro Politeama Palermo il 2 giugno 2010 in collaborazione con AVIS prov. Palermo e Centro studi Salvo D'Acquisto Palermo;
- Seminario «Mamma Li Turchi» del Tavolo tematico Migrantes 22 giugno 2010;
- DVD delle delegazioni promossi dall'Area Promozione;
- Seminario per le OdV sul Piano regionale della Salute (settembre 2010);
- Incontri e comunicazioni riguardanti risultati e progetti del Bando perequazione (settembre 2010);
- Convegno a Favara (AG) in collaborazione tra Caritas diocesana e OdV agrigentine (ottobre 2010);
- Ideazione e progettazione su un evento teatrale («La parola e l'impegno») programmato per l'aut-inv 2010;
- Convegno/Seminario in collaborazione tra OdV del Tavolo Benessere di Palermo e Assessorato regionale della Salute (novembre 2010);
- Convegno di presentazione del progetto Tutti in rete di GVV Sicilia (novembre 2010);
- Convegno-laboratorio del Tavolo Famiglia di Palermo (dicembre 2010);
- Ideazione, progettazione e cura aspetti pubblicitari/comunicativi/informativi delle Giornate del Volontariato «Il Volontariato si espone» (dicembre 2010);

e altre iniziative.

Inoltre, si è ulteriormente potenziata l'integrazione fra i vari ambiti di servizio dell'area comunicazione, ciò ha prodotto una maggiore rapidità di risposta informativa e la progressiva riqualificazione del sistema dei servizi comunicazionali.

Rispetto alla rivista «Mondo Solidale» si intendeva chiudere l'annata 2009 entro i primi mesi 2010, ma i tempi nel rinnovo del contratto di uno degli operatori d'area ha ritardato ulteriormente l'uscita dell'ultimo numero doppio.

L'attività dell'Ufficio stampa è stata intensa ed è stata in linea con le attese, con una media di pubblicazione delle notizie sulle testate cartacee e online che sfiora il 100%. In vista dell'Anno Europeo del Volontariato, l'azione dell'ufficio ha puntato a dare visibilità ai volontari. Ciò è sfociato in varie interviste radiofoniche e televisive al presidente del CeSVoP (Radio3; RaiSicilia Buongiorno Regione; TeleMed; Radio Time Palermo; Giornale di Sicilia...) e ad alcune realtà significative (come ad es. l'intervista di Gaetano Cuttitta, presidente ADA, negli studi di RaiSicilia Buongiorno Regione per la presentazione del progetto *Anzianitas*).

Inoltre, in collaborazione con l'ambito tecnologie e newmedia, si sono inaugurati nel mese di giugno 2010 dei nuovi canali comunicativi tramite Youtube (condivisione video), Facebook (social network) e Flickr (condivisione foto), mentre nello stesso mese si è avviata la messa a punto del blog informativo «Mondo solidale» che è stato varato a luglio.

Nel complesso, si rileva un «peso» crescente del «marchio» CeSVoP in ambito informativo, nel senso che le testate locali e regionali conoscono non solo la sigla, ma la abbinano ormai ad eventi sociali significativi e di «autentico» volontariato.

Ecco il prospetto con i dati del lavoro svolto per l'Ufficio stampa nell'anno 2010.

REPORT ATTIVITA' DELL'UFFICIO STAMPA ANNO 2010 (a cura di Nunzio Bruno) Comunicati, conferenze stampa e attività redazionale (inizio contratto 19 marzo 2010)														
Pr/Mese	GEN	FEB	MAR	APR	MAG	GIU	LUG	AGO	SET	OTT	NOV	DIC	TOTALI	Conf. St.
AG				5	2		2			5		2	7	
CL										12	2	2	25	1
PA			1	9	12	15	7	4	11	0	12	19	90	3
TP				2	2	1	2	2		2	2	4	17	
TOTALI	0	0	1	16	16	16	11	6	11	19	16	27	139	
ConfSt					2						1	1	4	4

Suddivisione tra ComSt per	GEN	FEB	MAR	APR	MAG	GIU	LUG	AGO	SET	OTT	NOV	DIC	TOTALI
CeSVoP			1	7	7	9	4	1	4	11	10	21	75
OdV			0	9	9	7	7	5	7	8	6	6	64

Campagne pubblicitarie ideate e/o realizzate	GEN	FEB	MAR	APR	MAG	GIU	LUG	AGO	SET	OTT	NOV	DIC	TOTALI
												1	1

Consulenze a OdV e a staff	52
Stesura testi e news per sito ed editoria	129
Organizzazione e consulenza per convegni ed eventi pubblici	22

Nella prima parte del prospetto, viene schematizzata la distribuzione mensile dei comunicati stampa elaborati e lanciati nel corso dell'anno. Inoltre, si è evidenziata anche la distribuzione per provincia in riferimento all'oggetto dei comunicati. Ciò viene ulteriormente rappresentato nella seconda parte dello schema, in cui si evidenzia anche la distribuzione dei lanci in riferimento al soggetto principale dell'evento comunicato alla stampa.

Nella pagina seguente riportiamo le statistiche e l'andamento dei contatti del blog *Mondo solidale* dall'1 agosto 2010 (inizio periodo di rilevazione) al 31 dicembre 2010 secondo *Google Analytics* (strumento di monitoraggio fornito gratuitamente dal sito web *Google*).



1.346 persone hanno visitato questo sito

2.093 Visite

00:02:02 Tempo sul sito

1.346 Visitatori unici assoluti

67,94% Frequenza di rimbalzo

3.800 Visualizzazioni di pagina

64,21% Nuove visite

1,82 Media visualizzazioni di pagina

Le produzioni editoriali

Il Centro di Servizio ha stipulato un nuovo contratto con l'operatore d'area il 19 marzo 2010. Come già avvenuto nell'anno precedente, l'assenza di un consulente grafico esterno è stata compensata dallo stesso operatore d'area che si è fatto carico anche del layout e dell'impaginazione dei vari prodotti. Pertanto, il lavoro in quest'ambito dell'area comunicazione deve conciliarsi con gli altri servizi comunicazionali e procede in funzione dei tempi di risposta delle OdV e del carico di lavoro dell'operatore d'area. Nonostante ciò, livelli di richiesta e di produzione, anche per il 2010, sono stati elevati (22 pubblicazioni), segno dell'apprezzamento del servizio da parte delle OdV e delle delegazioni territoriali. Le fasi di lavorazione sono state: consulenza alle OdV/Delegazioni e presentazione/orientamento riguardo ai contenitori editoriali; raccolta del materiale; analisi ed eventuale integrazione/rielaborazione; proposta al Comitato direttivo; delibera; ottimizzazione; impaginazione; elaborazione di testi e supervisione del Presidente; individuazione delle tipografie idonee a garantire un buon rapporto qualità/prezzo; supervisione e monitoraggio di tutte le fasi produttive; distribuzione e promozione (organizzazione eventi, comunicati stampa, contatti...); pubblicazione in formato elettronico nell'apposita sezione del sito www.cesvop.org.

Vi è stata una proficua collaborazione con le varie aree del CeSVoP sia a livello di consulenza editoriale, che a livello operativo e di scelte produttive (sui contenuti e sulla strutturazione della pubblicazione). Il servizio editoria ha pure curato la realizzazione di cartelline e blocchi appunti personalizzati CeSVoP.

Sul piano della promozione editoriale sono state organizzate specifiche iniziative di presentazione delle pubblicazioni.

La distribuzione è stata a titolo gratuito tramite le OdV/Delegazioni e durante eventi pubblici organizzati dal CeSVoP. Il servizio è stato pubblicizzato presso tutte le organizzazioni, specificando che ciascuna ha la facoltà di usufruirne, proponendo al Centro di Servizio proprie produzioni o elaborati che sono stati vagliati e valutati in vista dell'approvazione del Comitato direttivo e dell'eventuale pubblicazione.

Si tratta, per lo più, di un servizio su richiesta diretta delle OdV che, sinora, non ha visto una programmazione preventiva del numero delle produzioni da realizzare. A ciò si affianca, la produzione «istituzionale» che è legata a progettualità e iniziative promozionali realizzate in rete dalle OdV con il supporto del CeSVoP. Per quest'ultimo fronte la programmazione delle pubblicazioni viene fatta all'interno dell'area di competenza (progettazione, promozione, formazione...). Pertanto, si può dire che il servizio nel 2010 è stato in linea con le attese delle OdV richiedenti e con gli eventi sul territorio promossi dalle aree di servizio del CeSVoP.

Viste le limitazioni economiche subite dal Centro, rispetto al 2009, vi è stata una riduzione della produzione (che comunque rimane su livelli notevoli) e sono state ridimensionate le tirature.

REPORT PUBBLICAZIONI E PRODOTTI EDITORIALI REPORT 2010 (a cura di Nunzio Bruno)
(inizio contratto 19 marzo 2010)

Collane/mese	GEN	FEB	MAR	APR	MAG	GIU	LUG	AGO	SET	OTT	NOV	DIC	TOTALI
Quaderni					1								1
St. Ricerche				1									1
Imagina	1					1					1		3
Videosonica				1									1
Str. CeSVoP					2					3	1	1	7
Narrativa													0
Altro		1			5	1					1	1	9
TOTALI	1	1	0	2	8	2	0	0	0	3	3	2	22

Suddivisione tra Pubblicazioni per	GEN	FEB	MAR	APR	MAG	GIU	LUG	AGO	SET	OTT	NOV	DIC	TOTALI
CeSVoP	1	1			2	1				3	2	2	12
OdV				2	6	1					1		10

Mondo solidale						1							1
----------------	--	--	--	--	--	---	--	--	--	--	--	--	---

Eventi pubblici per la presentazione di pubblicazioni	1			1	2	3				1	1	3	12
---	---	--	--	---	---	---	--	--	--	---	---	---	----

Nella prima parte dello schema vengono riportati i dati suddivisi per collana e per andamento mensile. Nel prospetto, subito sotto, viene riportata la suddivisione delle produzioni per «committente». Lo schema si chiude con i dati riguardanti Mondo solidale (consegnato alle stampe il numero doppio conclusivo l'annata 2009) e gli eventi pubblici di presentazione di alcune pubblicazioni.

Rispetto al 2009, continua il buon *trend* di richiesta di produzioni editoriali. Infatti, nell'arco del 2010 sono state allestite 22 pubblicazioni.

Come era già avvenuto negli anni precedenti, anche nel 2010, grazie alle pubblicazioni, si sono create occasioni di dibattito e riflessione pubblici per sensibilizzare la cittadinanza su temi fondamentali legati alla solidarietà, alla partecipazione solidale e a una rinnovata cultura dei diritti. Non solo. La produzione editoriale ha permesso un confronto con amministratori, comunità locali civili ed ecclesiali e rappresentanti politico-culturali e ha ulteriormente accreditato il CeSVoP come un Ente di alto profilo socio-culturale e istituzionale.

Vi è stata anche una proficua collaborazione con le varie aree del CeSVoP sia a livello di consulenza editoriale, che a livello di scelte produttive e operative (sui contenuti, sulla strutturazione delle pubblicazioni e sull'organizzazione degli eventi di presentazione).

La pubblicizzazione delle varie pubblicazioni è avvenuta tramite comunicati stampa e attraverso il sito web del CeSVoP (che ha un'apposita sezione con la possibilità di sfogliare e scaricare gratuitamente tutte le produzioni editoriali).

Dal punto di vista economico, nell'editoria si sta continuando a puntare sull'ottimizzazione dell'utilizzo delle risorse con appositi accordi commerciali per la stampa/allestimento di gruppi di pubblicazioni che permettono offerte vantaggiose ed economie di scala, facendo comunque attenzione a garantire un livello di qualità medio-alto.

Servizi di informazione e comunicazione – Confronto anni 2010-2008			
	2010	2009	2008
Comunicati stampa	139	133	206
Conferenze stampa	4	3	13
Rubriche e spazi sui <i>media</i> (uscite in un anno)	270	228	362
Elaborazione grafica e stampa materiali	1181	865	690
Elaborazione <i>newsletter</i> per conto terzi	213	78	66
Campagne pubblicitarie	1	5	7
Produzioni editoriali	22	32	23
Totale	1.830	1.344	1.367

Come si nota nella tabella qui sopra, i servizi resi dall'area comunicazione ed editoria nel 2010 hanno avuto un incremento soprattutto nell'ambito più specificamente comunicativo.

4.6.4 DOCUMENTAZIONE

Il servizio di documentazione si occupa di mettere a disposizione delle OdV materiale (studi, ricerche, pubblicazioni, audiovisivi, bandi, progetti di legge, documenti legislativi, piani di zona...) utile alla loro attività.

Per ciò che riguarda la biblioteca l'azione si è concretizzata attraverso la seguente modalità:

- mantenimento al pubblico dell'apertura della biblioteca per il servizio di consultazione, prestito e fotocopie di articoli di riviste, acquisti di testi su letteratura e manualistica inerente laboratori di gioco, lettura, creatività con bambini, mantenimento degli abbonamenti alle riviste che arrivano alle delegazioni.
- È disponibile, anche in formato elettronico su richiesta all'operatore d'area, tutto il materiale documentale lasciato come dispensa dai docenti incaricati quali formatori del servizio di formazione gestito dal CeSVoP per i corsi che si sono svolti.

Alla fine del 2010, i volumi catalogati nella biblioteca sono 806.

Numero per fascia d'età degli utenti della biblioteca – Confronto anni 2010/2009								
Fascia d'età	0-6 anni	7-15 anni	16-25 anni	26-35 anni	36-45 anni	46-60 anni	over 60 anni	Totali
2010	–	1	7	18	–	4	–	30
2009	–	3	6	15	6	4	4	38

Distribuzione degli utenti biblioteca per provenienza								
Categorie	CeSVoP	Aspirante volontario	Cittadino	OdV	OdV socia CeSVoP	Studenti	Altro	Totali
Numero	–	1	–	1	3	25	–	30

4.6.5 PROMOZIONE

L'area/servizio di Promozione, sulla base delle indicazioni programmatiche del CeSVoP ha avuto il compito di accogliere le istanze delle OdV e di potenziare il percorso di accompagnamento e gestione di iniziative pubbliche con una molteplice funzione:

- Organizzare iniziative che orientino alla diffusione del Volontariato e dei suoi valori come presupposto necessario allo sviluppo di comunità solidali, coinvolgendo tutte le fasce della popolazione locale, in modo da passare il flusso dei «curiosi» che si avvicinano alle differenti forme di volontariato presenti nel territorio ad una compagine di «cittadini sempre più attenti e motivati» ai temi della solidarietà e partecipazione sociale.
- Sostenere e qualificare le OdV nelle fasi progettuali e realizzative di organizzazione di eventi a carattere pubblico (proporre, programmare e gestire attività ed iniziative). In linea con quanto detto precedentemente nonché azioni in collaborazione con gli operatori delle aree e con le coordinatrici territoriali PISV, al fine di sensibilizzare la cittadinanza ai temi della solidarietà e del volontariato.
- Promuovere le varie forme di volontariato espresse dalle sigle associative della base sociale del CeSVoP, con particolare riferimento alla dimensione dell’advocacy e della dimensione di rappresentanza che le OdV assumeranno nel territorio.

Le attività realizzate dagli operatori dedicati al servizio promozione sono le seguenti:

- Promozione delle attività delle Delegazioni in un’ottica di lavoro di rete.
- Monitoraggio, in collaborazione con l’amministrazione, della spesa delle singole Delegazioni e delle attività da esse svolte.
- Collaborazione attiva con le coordinatrici PISV rispetto alle attività di promozione e più in generale alla programmazione delle Delegazioni.
- Archiviazione del materiale di documentazione audio – video – foto, in collaborazione con l’area comunicazione e con l’area documentazione.
- Distribuzione materiali alle Delegazioni (gadget, o altro tipo di materiale fornito dalla sede centrale);
- Promozione e coordinamento degli eventi CeSVoP e gestione diretta delle attività promosse dalla sede centrale e dalle associazioni.
- Realizzazione di iniziative pubbliche di promozione del CeSVoP e delle sue attività, in collaborazione con Enti locali, Istituzioni e altre tipologie di Enti di Terzo settore.
- Collaborazione con altri servizi CeSVoP.

In particolare, per la programmazione di questa annualità il servizio di promozione ha assunto un ruolo strategico per l’organizzazione di convegni ed eventi di piccolo e grande respiro. Incarico ad un operatore che gestisce tutti gli aspetti logistico organizzativi dell’evento in questione.

Per accedere al servizio di promozione, le Associazioni di volontariato svolgono una consulenza e/o fanno richiesta scritta tramite apposita scheda di rilevazione prevista tra i documenti del protocollo di qualità. La richiesta formale del servizio e dei fondi avviene tramite compilazione del DR.4 (compilato sia dalle OdV che dai referenti delle progettualità promosse dalle delegazioni per intero. Al servizio di promozione si aggregano collateralmente anche i servizi di prestito attrezzature e supporto logistico, nonché di comunicazione e stampa. Chi desidera accedere al servizio di promozione, come da regolamento eventi, deve inoltrare , almeno 40gg. prima dell’evento una scheda di sintesi dell’intervento, oltre che il piano di spesa per l’eventuale noleggio di attrezzature o acquisto di materiali.

La maggior parte degli eventi di cui sopra sono legati ad iniziative realizzate in rete tra OdV afferenti alle differenti delegazioni. Il numero di eventi maggiore sul territorio della provincia di Palermo viene spiegato dalla presenza di richiesta di sostegno per eventi per OdV che non afferiscono alla delegazione e al fatto che sulla provincia di Palermo ricade quasi il 50% del totale delle OdV presenti nel nostro territorio.

Eventi di promozione (promossi dal CeSVoP o in partnership con OdV) – Anno 2010							
Tipologia evento	AG	CL	PA	TP	OdV coinvolte	Enti Istituz. Coinvolti	Partecipanti
Feste, eventi, iniziative promosse in delegazione	18	20	88	34	171	73	32.285
Promosso da OdV non appartenenti nessuna delegazione	2	1	3	5	22	15	3.520
Totali	20	21	91	39	193	88	35.805

Gadget (acquisizione e distribuzione) – Anno 2010							
Tipologia	Cappellini	T-shirt personal.	Penne	Shopper	Zainetti	Coppe, targhe e altro	Tot.
Quantità	1.300	0	5.000	5.500	4.000	500	14.500
Distribuzione	Att. CeSVoP	Att. di OdV	Att. Delegaz.	Ad Enti o Istituzioni per collaborazioni	Tot.		
Quantità	–	362	–	395	757		

Promozione del Volontariato Giovanile – Anno 2010

In continuità con le azioni progettuali, le iniziative e gli eventi realizzati sin dall’attivazione di questo servizio, il CeSVoP ha proseguito il percorso attivato attraverso il servizio di Promozione del Volontariato Giovanile.

La programmazione ha tenuto conto delle specificità delle situazioni territoriali, considerando lo stato di avanzamento e le potenzialità delle reti costituitesi nelle annualità precedenti, per favorire la continuità nel tempo dei percorsi già avviati e l’apertura a nuove collaborazioni.

Obiettivo fondamentale continua ad essere l’opera di rafforzamento delle sinergie tra le OdV e le scuole dei territori delle province di Agrigento, Caltanissetta, Palermo e Trapani.

Le attività previste per l’area promozione del volontariato giovanile sono le seguenti.

- Costituzione di reti permanenti locali Scuola/Volontariato/Studenti/Territorio.
- Promozione di una sempre maggiore autonomia delle OdV nella gestione dei percorsi e dei processi di promozione del volontariato giovanile a livello locale e interprovinciale.
- Sostegno alle realtà giovanili che intendono conoscere, approfondire i temi legati alla promozione del volontariato giovanile (il volontariato e i volontariati), intercettando i giovani volontari e/o aspiranti tali nei contesti formali (scuola, università) ed informali (parrocchie, centri aggregativi, gruppi spontanei...)
- Supporto per la costituzione di nuove associazioni giovanili.

Il servizio di promozione del volontariato giovanile rientra all’interno dell’area promozione ed è coordinato dallo stesso responsabile di servizio promozione avvalendosi della collaborazione di tutor di progetto che implementano il progetto dal punto di vista operativo.

Per la realizzazione delle attività di cui sopra, il servizio di Promozione del Volontariato Giovanile ha sviluppato un piano di lavoro che ha tenuto conto delle seguenti modalità organizzative.

In ciascuna provincia è stato convocato l’insieme di OdV che intendono aderire alla proposta di PVG ed è stato fatto lo stato dell’arte del progetto evidenziando i punti di forza e le criticità per l’attuazione del nuovo progetto, aggiornando così il database delle associazioni aderenti.

La progettazione operativa ha tenuto conto delle specificità territoriali di ciascuna provincia, supportando gli studenti, le associazioni e il mondo della scuola a meglio raccordarsi per realizzare quanto programmato e fornendo gli strumenti necessari al potenziamento dell’intesa tra le varie parti. A tale proposito, ogni gruppo di OdV che si è costituito in rete, ha incontrato i giovani delle scuole e/o di gruppi informali del territorio per co-progettare insieme le finalità, il percorso e le azioni di promozione del volontariato giovanile. Lo svolgimento è stato accompagnato da una sensibilizzazione e diffusione pubblica degli esiti attraverso i mezzi messi a disposizione dalla struttura del CeSVoP; alcune attività sono svolte in collaborazione con i responsabili d’area del Centro Servizi. Inoltre quest’anno è stato avviato i percorsi con i giovani universitari ed è stata realizzata altresì la progettualità «I laboratori della cittadinanza partecipata» in partneraiato con il Ministero del Politiche Sociali. Ciascuna delle iniziative avviate viene sottoposta a monitoraggio, supervisione e valutazione, orientate alla ri-definizione dei traguardi successivi.

Altri soggetti coinvolti nelle rete di Promozione del Volontariato Giovanile e dunque coinvolti nei percorsi di progettazione partecipata sono:

- gli USP
- i dirigenti scolastici
- i docenti referenti
- gli studenti delle scuole di ogni ordine grado
- gli studenti universitari
- enti terzi

secondo una specifica distribuzione territoriale.

I progetti di promozione del volontariato giovanile partono da una programmazione che prende avvio da maggio 2010 per l’anno scolastico e accademico 2010/2011.

Va ulteriormente rilevato che il percorso di programmazione partecipata tra OdV Scuole e Territorio che è stato avviato a partire da settembre 2010 e tiene conto dei seguenti numeri:

Distribuzione provinciale dei progetti di Promozione del volontariato giovanile					
	Agrigento	Caltanissetta	Palermo	Trapani	<i>Totali</i>
Progetti in rete	3	4	26	3	36
OdV	17	18	80	29	144
Assoc. o Enti di Terzo settore – Enti pubblici/privati	3	7	22	7	39
Scuole di ogni ordine e grado	8	8	22	14	52
Docenti impegnati nei progetti	7	10	23	14	54
Studenti che hanno partecipato ai progetti	1.300	1.600	7.523	1.359	11.782

Promozione volontariato giovanile – Confronto anni 2010-2008			
	Anno 2010	Anno 2009	Anno 2008
OdV	144	245	246
Assoc. o Enti di Terzo settore – Enti pubblici/privati	39	154	150
Scuole secondarie di secondo grado	52	257	253
Docenti referenti	54	436	253

	Anno 2010	Anno 2009	Anno 2008
Studenti coinvolti in progetti, eventi e iniziative	11.782	12.321	13.681
Numero di progetti	36	106	112

Va specificato che il numero di OdV presenti nei progetti è differente rispetto agli altri anni, per una duplice motivazione: la riduzione dei fondi dedicati a questo servizio (come per tutte le altre aree per effetto della crisi) e al contempo per processi di maturazione delle OdV rispetto a queste specifiche progettualità. In virtù del secondo aspetto, infatti, va registrato che un obiettivo strategico dei percorsi di promozione del volontariato giovanile è la progressiva autonomia progettuale delle OdV, le quali, dopo un cammino di affiancamento si rendono autonome nella loro interazione con le scuole e il territorio, richiedendo semplicemente dei servizi di base al Centro di Servizi. Circa il 40% delle associazioni, pur non avendo richiesto il servizio all’azione complessa, ha comunque realizzato progettualità di Promozione del Volontariato Giovanile con le scuole (richieste peraltro dalle scuole stesse).

Campi estivi

Va specificato che il numero di OdV presenti nei progetti è differente rispetto agli altri anni, per una duplice motivazione: la riduzione dei fondi Sono 23 i campi estivi progettati e realizzati nel territorio delle quattro province a partire dal mese di giugno fino a settembre 2010:

Distribuzione provinciale dei campi estivi – Anno 2010					
	Agrigento	Caltanissetta	Palermo	Trapani	<i>Totali</i>
Campi estivi	3	6	10	4	23
OdV	11	22	27	20	82
Ragazzi che hanno partecipato ai campi	270	210	260	111	886

Il dato pertinente il numero delle progettualità offre un altro spunto di riflessione. Ragionando secondo una logica di economia di scala, le Organizzazioni di Volontariato che hanno presentato

progettualità di Promozione del Volontariato Giovanile, si sono aggregate in reti composte da numeri consistenti di compagini associative (talvolta coincidenti con le associazioni che compongono la delegazione). In tal modo hanno fatto convogliare in progettualità più ampie le singole istanze, gli obiettivi e le iniziative.

Servizi logistici – Prestito attrezzature – Anno 2010													
	Gen	Feb	Mar	Apr	Mag	Giu	Lug	Ago	Sett	Ott	Nov	Dic	Tot.
Num. Prestiti effettuati	1	7	14	12	18	10	11	2	8	9	7	8	107
OdV che hanno fruito del servizio	1	4	11	8	15	10	9	2	8	8	4	8	88
Servizio pick-up	8	7	14	16	15	18	10	2	8	9	9	10	126
OdV che hanno fruito del servizio pick-up	8	7	14	16	15	18	9	1	7	8	6	8	117

Per garantire i servizi suddetti il CeSVoP dispone dei seguenti strumenti:

Strumenti a disposizione del CeSVoP		
Strumenti	Caratteristiche Tecniche	Numero
Fotocopiatore	Bianco e nero, dispositivo fronte/retro, fascicolatore e introduttore automatico.	2
Fotocopiatore	Colore e bianco e nero, dispositivo fronte/retro, fascicolatore e introduttore automatico, scanner.	2
Stampante grande formato	Plotter per la stampa di manifesti e banner	1
Lavagna luminosa	Da tavolo e portatili	3
Impianto di amplificazione	Idoneo per uso in spazi interni, per conferenze/convegni...	3
Telecamera		1

Strumenti	Caratteristiche Tecniche	Numero
Foto camera digitale	Di tipo professionale	1
Foto camera digitale	Di tipo amatoriale	2
Videoregistratore	Con funzioni per VHS e lettore DVD	1
Registratore audio	Digitale	3
Video proiettore	Idoneo per la proiezione in collegamento con PC e Videoregistratore.	4
Computer portatile	Dotato di tutti i programmi per la presentazione tramite videoproiettore	4
Telo per proiezioni	1 fisso per la sede direzionale e 2 portatili	3
Gazebo	Removibili dimensioni 3x3, per piccole manifestazioni	7
Lavagna a fogli mobili		2
Taglierina		1
Rilegatrice	A spirale e con spille	2
Fiat Scudo combi	Disponibilità 9 passeggeri o all’occorrenza trasporto materiali	1

Per facilitare l’accesso al servizio a tutte le associazioni dislocate sul vasto territorio di riferimento il CeSVoP ha dotato anche le Delegazioni territoriali di:

Strumenti a disposizione delle Delegazioni territoriali		
Strumenti	Caratteristiche Tecniche	Numero
Fotocopiatore	Bianco e nero, dispositivo fronte/retro, fascicolatore e introduttore automatico.	15
Fax		15
Lettore DVD		1
Telecamera	Digitale	2
Foto camera digitale	Per uso amatoriale 6.0 Mpix	13
Video proiettore	Idoneo per la proiezione in collegamento con PC e Videoregistratore	15
Computer portatile	Dotato di tutti i programmi per la presentazione tramite videoproiettore	15
Collegamento ad internet		13

Strumenti	Caratteristiche Tecniche	Numero
Lavagna a fogli mobili		15
Gazebo	Rimovibili, dimensioni 3x3, per piccole manifestazioni	4

4.7 LA RICERCA

Nel 2010 il CeSVoP ha avviato un rapporto di partenariato con l’Università degli studi di Palermo, in particolare con il Dipartimento Ethos, al fine di elaborare studi e approfondimenti nel settore dell’immigrazione. Tale azione nasce da un percorso che da alcuni mesi ha visto riunirsi le associazioni che si occupano di sostegno e interventi a favore degli immigrati. Il Tavolo migrantes, appunto, che si muove grazie ad un’azione programmata dal servizio tavoli tematici. Partendo da questo input il CeSVoP ha confermato il suo rapporto di partenariato con il Dipartimento che è giunto alla sua terza edizione della scuola di formazione «Summer school» che ha visto nel mese di luglio lo svolgimento di una settimana di studi sul tema dell’immigrazione aperta a laureati, dottorandi, ecc. che vogliano specializzarsi sul tema dell’immigrazione. Il coinvolgimento del CeSVoP ha visto il riconoscimento di alcune borse di studio a corsisti indicati dalle associazioni di volontariato e per il coinvolgimento di volontari partecipanti al tavolo tematico migrants in qualità di relatori esperti e testimoni privilegiati. In vista di questa attività il servizio documentazione, a seguito di delibera favorevole del CD, ha aperto le procedure di raccolta delle candidature per le borse di studio, pubblicizzando attraverso il sito www.cesvop.org e attraverso la newsletter e ha coinvolto, mediante il supporto delle PISV territoriali, le associazioni per un intervento programmato all’interno della settimana di formazione.

Rientrano nell’azione di Ricerca, altresì, i laboratori sul welfare condotti in partenariato con l’Istituto di formazione politica *Pedro Arrupe*. L’azione è frutto di una concertazione fra il CeSVoP e l’Istituto sui temi del welfare. Insieme i due enti hanno elaborato delle riflessioni sul tema del welfare e sulla necessità di approfondire gli studi sul tema, progettando insieme dei laboratori teorici-esperienziali. I conduttori di queste esperienze sono state persone esperte del tema provenienti dal mondo universitario, enti ecclesiastici istituzionali (Caritas), enti di assistenza, ecc.

5. OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

La valutazione del percorso relativa alla progettualità 2010 mette in evidenza una crescita complessiva del CeSVoP e dei servizi resi alle OdV. Tuttavia, vi sono ancora nuove direttrici da esplorare per il miglioramento dei livelli di efficienza ed efficacia. Nello specifico, si individuano i seguenti obiettivi di miglioramento:

- raggiungere le OdV che non conoscono o non usufruiscono del CeSVoP nei loro territori di appartenenza;
- affinare ulteriormente le modalità di raccolta delle esigenze delle OdV e la mappatura dei bisogni sui quali modulare i servizi del CSV;
- rafforzare e ampliare le forme di coordinamento (tavoli tematici, comitati, coordinamenti...) e di rappresentanza individuate dalle OdV;
- ideare, mettere a punto e consolidare con le associazioni nuove strutture di collegamento e coordinamento per sostenere la loro progettazione in comune e il lavoro di rete nei territori di pertinenza del Centro;
- potenziare il ruolo degli operatori territoriali e delle delegazioni, come punto di riferimento per le OdV dei singoli territori;
- consolidare la struttura organizzativa del CeSVoP;
- potenziare i canali comunicativi del Centro per la sensibilizzazione dell’opinione pubblica e per far conoscere le iniziative delle OdV.

QUESTIONARIO PER I LETTORI

(Il questionario compilato può essere inviato per posta al CeSVoP, Via Maqueda, 334 – 90134 Palermo, oppure via fax allo 0913815499. Può anche essere scaricato in formato word dal sito www.cesvop.org, compilato e inviato via mail a: ricerca.monitoraggio@cesvop.org)

1) A QUALE DI QUESTE CATEGORIE DI INTERLOCUTORI LEI APPARTIENE?

- ☐ Direttivo CeSVoP
- ☐ Socio CeSVoP
- ☐ Collaboratore continuativo CeSVoP
- ☐ Altro CSV
- ☐ Dirigente OdV
- ☐ Collaboratore saltuario CeSVoP
- ☐ CoGe/Fondazione
- ☐ Ente Pubblico
- ☐ Dirigente org. Terzo settore
- ☐ Semplice volontario
- ☐ Mass media
- ☐ Università
- ☐ Semplice cittadino
- ☐ Altro (specificare).....

2) ATTRAVERSO QUALE MODALITÀ HA RICEVUTO COPIA DEL BILANCIO SOCIALE?

.....

.....

.....

.....

.....

3) QUANTO TEMPO E ATTENZIONE HA POTUTO DEDICARE ALLA LETTURA DEL BILANCIO SOCIALE?

- ☐ Una lettura approfondita e attenta
- ☐ Una lettura rapida, ma completa
- ☐ Una scorsa veloce

4) ATTRAVERSO LA LETTURA DEL BILANCIO SOCIALE, COME LE APPARE IL CeSVoP?

- ☐ una grande OdV
- ☐ un’impresa sociale
- ☐ un ente pubblico
- ☐ un carrozzone burocratico
- ☐ altro (specificare)

5) SULLA LEGGIBILITÀ DEL TESTO

- ☐ si legge facilmente
- ☐ lettura faticosa
- ☐ un mattone

HA QUALCHE SUGGERIMENTO PER MIGLIORARE QUESTO ASPETTO?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

6) SULLA VESTE GRAFICA

- ☐ accattivante
- ☐ sobria e decorosa
- ☐ pesante

HA QUALCHE SUGGERIMENTO PER MIGLIORARE QUESTO ASPETTO?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

7) SUI CONTENUTI: QUANTO RENDONO L'IDEA DELL'AZIONE SOCIALE DEL CeSVoP?

- ☐ ottimamente
- ☐ parzialmente
- ☐ per niente

HA QUALCHE SUGGERIMENTO PER MIGLIORARE QUESTO ASPETTO?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

8) SULLA COMPLETEZZA: HA CERCATO QUALCHE DATO
O INFORMAZIONE SENZA TROVARLO?

- ☐ sì
- ☐ no

SE SÌ, COSA?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

9) SULLA RIDONDANZA: HA TROVATO QUALCHE
INFORMAZIONE RIPETUTA INUTILMENTE?

- ☐ sì
- ☐ no

SE SÌ, COSA?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

10) SULL'EQUILIBRIO: LE SEMBRA CHE QUALCHE SEZIONE, DATO O INFORMAZIONE ABBIA TROPPO O TROPPO POCO SPAZIO NELL'ESPOSIZIONE?

- ☐ sì
- ☐ no

SE SÌ, COSA? (INDICHI ANCHE SE TROPPO O TROPPO POCO SPAZIO)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

INDICE

1. Premessa	3
1.1 Presentazione del Presidente del CeSVoP	3
1.2 Lettera del Presidente del CoGe	4
1.3 Nota metodologica	6
2. L'Identità	7
2.1 I Centri di Servizio per il Volontariato in Italia e in Sicilia	7
2.2 Storia, missione e strategie	12
2.2.1 La storia – Il Centro di Servizi per il Volontariato di Palermo	12
2.2.2 La missione	13
2.2.3 Le strategie	14
2.3 I portatori di interesse	15
2.3.1 L'analisi degli stakeholder	15
2.3.2 Il mondo del volontariato locale	21
2.4 Il governo e la struttura	26
2.4.1 La compagine sociale	26
2.4.2 Il sistema di governo	29
2.4.3 La struttura organizzativa	31
2.4.4 Le risorse umane	35
2.5 La certificazione etica	36
2.6 Il sistema di relazioni e la partecipazione a reti	37
2.6.1 Rapporti e sinergie con Enti pubblici e altri soggetti	37
2.6.2 Sinergie con gli altri CSV	39
3. La Dimensione Economica	41
3.1 Introduzione	41
3.2 Il sistema di rappresentazione contabile	41
3.3 La situazione patrimoniale	42
3.4 La situazione economica	46
4. La Dimensione Sociale	51
4.1 Le aree di bisogno	51
4.2 I principali processi di gestione	52
4.2.1 Strumenti per la «Qualità»	52
4.2.2 La Programmazione	53
4.2.3 L'erogazione dei servizi	54
4.2.4 Le caratteristiche organizzative del CeSVoP e delle Delegazioni territoriali	57

4.2.5 Le procedure utilizzate per il monitoraggio delle attività e la verifica <i>in itinere</i> del raggiungimento degli obiettivi prefissati	60
4.2.6 La comunicazione istituzionale	61
4.3 Il quadro generale delle attività	62
4.4 L'integrazione di attività e servizi per rispondere ai bisogni strategici delle OdV	64
4.5 Lo sviluppo delle reti e delle relazioni	67
4.5.1 Le reti di Delegazione	67
4.5.2 Le reti tematiche e telematiche	72
4.6 I servizi specialistici per sostenere e qualificare le OdV	73
4.6.1 Consulenza	73
4.6.2 Formazione	78
4.6.3 Tecnologie e Comunicazione	83
4.6.4 Documentazione	93
4.6.5 Promozione	93
4.7 La ricerca	102
5. Obiettivi di miglioramento	103
Questionario per i lettori	104
Indice	109
Indirizzi CeSVoP	111

INDIRIZZI CESVOP

SEDE DIREZIONALE

Via Maqueda, 334 ~ 90134 Palermo
Num. verde 840 702999
tel. 091331970 ~ fax 0913815499
www.cesvop.org ~ info@cesvop.org

DELEGAZIONE DI AGRIGENTO

Via Dante, 63 ~ telfax 0922185646
infocesvop_ag@cesvop.org

DELEGAZIONE DI ALCAMO (TP)

Viale Europa, 295 ~ telfax 092424405
info_alcamo@cesvop.org

DELEGAZIONE DI CALTANISSETTA

Via G. Pitrè, 14 ~ telfax 0934547077
infocesvop_cl@cesvop.org

DELEGAZIONE DI CAMPOBELLO DI LICATA (AG)

Via Umberto, 102 ~ telfax 0922877864
info_campobellodilicata@cesvop.org
www.aviscampobellodilicata@cesvop.org

DELEGAZIONE DI CAMPOBELLO DI MAZARA (TP)

Corso Umberto I, 148 ~ telfax 0924913112
info_campobellodimazara@cesvop.org

DELEGAZIONE DI

CORLEONE/CAMPOFIORITO (PA)

fare riferimento alla Sede direzionale
corleone@cesvop.org

DELEGAZIONE DI GELA (CL)

Via Ossidiana, 27
tel. 0933760111 ~ fax 0933760112
www.volontariatogela.org ~ gela@cesvop.org

DELEGAZIONE DI MARINEO (PA)

Via Favarotta (ex Uff. Collocamento)
telfax 0913822393
info_marineo@cesvop.org

DELEGAZIONE DI MARSALA (TP)

Via Sibilla, 30 ~ telfax 0923612218
info_marsala@cesvop.org

DELEGAZIONE DI MAZARA DEL VALLO (TP)

Via G. Sardo, 21-23 ~ telfax 0923907338
info_mazaradelvallo@cesvop.org

DELEGAZIONE DI PALERMO

V.le Michelangelo, 2200 ~ telfax 0916730352
info_palermo@cesvop.org

DELEGAZIONE DI SAN CATALDO (CL)

Via Cattaneo, 3 ~ telfax 0934574250
sancataldo@cesvop.org

DELEGAZIONE DI TRAPANI

Via C.A. Pepoli, 180 ~ telefax 0923535239
infocesvop_tp@cesvop.org

DELEGAZIONE DI SCIACCA (AG)

fare riferimento alla Sede direzionale
sciacca@cesvop.org

DELEGAZIONE DI VALLEDOLMO (PA)

Via Garibaldi, 2 ~ telfax 0921542314
info_valledolmo@cesvop.org

DELEGAZIONE DI TERMINI IMERESE (PA)

fare riferimento alla Sede direzionale
info_terminiimerese@cesvop.org

Centro di Servizi per il Volontariato di Palermo
Via Maqueda, 334 - 90134 Palermo
Num. verde 840702999 Tel. 091331970 Fax 0913815499
www.cesvop.org - info@cesvop.org - cesvop.blogspot.com

