

BILANCIO SOCIALE 2009



INDICE

PARTE PRIMA - PREMESSA

- 1.1 Introduzione del Presidente di Idea Solidale
- 1.2 Nota metodologica
- 1.3 Guida alla lettura
 - 1.3.1 Comprendere il testo

PARTE SECONDA – L'IDENTIA'

- 2.1 I Centri di Servizio per il Volontariato in Italia
- 2.2 Storia, Missione, Strategie
 - 2.2.1 La storia
 - 2.2.2 La missione
 - 2.2.3 Le strategie
- 2.3 I portatori di interesse
 - 2.3.1 Descrizione degli stakeholder
 - 2.3.2 Il Comitato di Gestione
- 2.4 Terzo settore e Volontariato
 - 2.4.1 Il terzo settore
 - 2.4.2 Le Organizzazioni di Volontariato
 - 2.4.3 Il mondo del volontariato locale
- 2.5 Il Governo e la struttura
 - 2.5.1 La compagine sociale
 - 2.5.2 Il sistema di governo
 - 2.5.3 La struttura organizzativa
 - 2.5.4 Le risorse umane
- 2.6 Il sistema di relazioni e la partecipazione a reti
 - 2.6.1 Il sistema dei CSV
 - 2.6.2 Il Consiglio regionale del Volontariato
 - 2.6.3 La Provincia di Torino
 - 2.6.4 Le amministrazioni locali
 - 2.6.5 Osservatorio sull'economia civile

PARTE TERZA – LA DIMENSIONE ECONOMICA

- 3.1 Il fondo speciale 2009
- 3.2. La situazione economica
 - 3.2.1 I proventi
 - 3.2.2 Il risultato di esercizio 2009
 - 3.2.3 Gli oneri per natura
 - 3.2.4 Gli oneri per destinazione

PARTE QUARTA – LA DIMENSIONE SOCIALE

- 4.1 Dalle strategie ai servizi
 - 4.1.1 – I bisogni
 - 4.1.2 - Le limitazioni del Comitato di Gestione
 - 4.1.3 La programmazione e il Piano di Attività
 - 4.1.4 la titolarità dei servizi
- 4.2 L'individuazione degli utenti
 - 4.2.1 Le organizzazioni di volontariato iscritte al registro
 - 4.2.2 Le organizzazioni di volontariato non iscritte
- 4.3 Comunicazione istituzionale e pubblicizzazione dei servizi
 - 4.3.1 La guida ai servizi
 - 4.3.2 Comunicazioni postali, sms e messaggi vocali
 - 4.3.3 Altre forme di comunicazione verso le odv
 - 4.3.4 Comunicazione istituzionale
- 4.4 La modalità di richiesta dei servizi
 - 4.4.1 La procedura di richiesta/erogazione dei servizi
 - 4.4.2 La presenza sul territorio
- 4.5 Strumenti per la qualità e monitoraggio
 - 4.5.1 Raccolta dati, rendicontazione quantitativa e qualitativa dei servizi
 - 4.5.2. Il Bilancio Sociale
 - 4.5.3 Ulteriori aspetti di valutazione: gradimento, efficacia e ricaduta dei servizi

PARTE QUINTA – LE ATTIVITA' 2009

- 5.1 Il quadro generale delle attività
 - 5.1.1 I servizi messi a disposizione da Idea Solidale
 - 5.1.2 Quadro generale dei servizi erogati e degli utenti
- 5.2 - L'effettivo utilizzo dei servizi
 - 5.2.1 Gli utenti del Centro, quantità, caratteristiche e rapporto sul totale
 - 5.2.2 Modalità di utilizzo dei servizi da parte degli utenti
 - 5.2.3 Soci e servizi
- 5.3 - I servizi specialistici per sostenere e qualificare le Odv
 - 5.3.1 Area promozione
 - 5.3.2 Area consulenza
 - 5.3.3 Area assistenza
 - 5.3.4 Area formazione
 - 5.3.5 Area comunicazione e documentazione
- 5.4 - Altre attività
 - 5.4.1 Terremoto in Abruzzo: Idea Solidale in aiuto al Csv de L'Aquila
- 5.5 - Servizi non erogati e annullati
 - 5.5.1 Le richieste respinte
 - 5.5.2 Le richieste annullate
- 5.6 Confronto dei servizi erogati nel biennio 2008-2009
 - 5.6.1 Dati generali
 - 5.6.2 Variazioni dei servizi nelle singole aree
- 5.7 L'integrazione di attività e servizi per rispondere ai bisogni strategici delle Odv

PARTE SESTA – GLI OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

- 6.1 Verifica degli obiettivi di miglioramento posti nelle precedenti edizioni del Bilancio Sociale e ulteriori sviluppi

PARTE PRIMA

PREMESSA

1.1 Introduzione del Presidente di Idea Solidale

Il periodo in cui pubblichiamo la terza edizione del nostro Bilancio Sociale è caratterizzato dalle conseguenze di una crisi economica e finanziaria che ha fatto luce sulle criticità e sulle pericolosità di un modello di espansione economica ancorato a logiche puramente mercantili di sfruttamento per il massimo profitto. Il livello di povertà diffuso che ne è derivato è molto preoccupante. Un numero consistente e crescente di persone vive in condizione di povertà, singoli e famiglie faticano ad “arrivare a fine mese”. Un fenomeno che va ben oltre coloro che si rendono “visibili”, ad esempio, in coda alle mense dei poveri. Perdita di lavoro, fragilità dei legami familiari, difficoltà degli strumenti del welfare a fronteggiare gli effetti della crisi economica, moltiplicano la vulnerabilità e allargano le fasce sociali a rischio. Oggi i processi di impoverimento interessano segmenti di popolazione che mai avrebbero pensato di trovarsi in condizione di esclusione sociale. La crisi morde e impatta ogni settore del nostro vivere. Si affacciano nuove sfide per la comunità, per le istituzioni e per il mondo del volontariato, da sempre portatore di valori di solidarietà e partecipazione. In questo contesto si inseriscono e operano i Centri di Servizio per il Volontariato che con le loro attività promuovono e sostengono il volontariato nell’arduo compito di argine – molte volte l’ultimo ed il più vicino a chi vive situazioni di disagio - di un sistema di welfare che non riesce più a tenere il passo dovendo confrontarsi e con una società che cambia e soprattutto con risorse finanziarie sempre più limitate

I Centri di Servizio del Piemonte dopo anni in cui hanno potuto contare su ingenti finanziamenti da parte delle Fondazioni bancarie si avviano verso drastico ridimensionamento figlio da un lato della crisi e dall’altro di un accordo siglato nel giugno del 2010 che a partire dal 2011 porterà la consistenza del Fondo Speciale per il Volontariato da 9 milioni di euro a poco più di 7 nel giro di cinque anni. Inoltre non tutti i fondi a disposizione serviranno a sostenere i CSV, una parte sarà utilizzata al fine di una, al momento, non meglio definita progettualità sociale delle organizzazioni di volontariato. Un tale e repentino decremento che se non metterà in forse l’esistenza dei CSV, di certo imporrà decisi interventi di riallineamento, dell’intero sistema, alle nuove disponibilità economiche.

Pertanto quello del 2009 è un Bilancio Sociale che si potrebbe definire storico perché descrive un modello di CSV che Idea Solidale, a partire dal 2003, ha costruito anno per anno in cui a fianco di robusti e originali servizi di base si sono affiancate innovative iniziative nel campo della comunicazione, della promozione e della formazione che – ci auguriamo - hanno permesso al volontariato torinese di attrezzarsi al meglio per affrontare il periodo che stiamo attraversando.

1.2 Nota metodologica

La terza edizione del Bilancio Sociale di Idea Solidale, pur ponendosi in continuità rispetto alle prime due, presenta alcuni segni di scostamento dal lavoro fatto precedentemente. L'edizione 2007 è stata la prima dove ci si è avvalsi di un consulente supervisore di Csvnet, mentre nel 2008 si è proseguito internamente il lavoro precedente con alcuni correttivi. Dopo due anni ci si è interrogati sul percorso svolto e come migliorarlo, evidenziando criticità e nuovi aspetti da mettere a fuoco; il risultato è stato una modifica significativa nella parte relativa al perseguimento della missione – la più corposa – che è stata divisa in due: una sugli aspetti organizzativi e metodologici del funzionamento di Idea Solidale, e una ad hoc è riservata all'analisi dei servizi erogati durante l'anno.

La duplice necessità di chiarezza e trasparenza deve portare a una stesura che permetta di comprendere una struttura indubbiamente complessa, in tutti i suoi aspetti, senza tuttavia dimenticarsi del punto di vista degli stakeholder, che possono anche essere completamente a digiuno di nozioni sul funzionamento del Centro, ma devono in ogni caso poterle comprendere appieno. La ricerca di una maggiore fruibilità pur mantenendo la completezza delle informazioni è un obiettivo dichiarato del Bilancio Sociale di Idea Solidale e, a fronte di ciò, vi è stato un riordino dei capitoli nella quarta parte di questo documento. Tuttavia la sfida principale di un Bilancio Sociale di un Centro di Servizio per il Volontariato rimane una rendicontazione efficace dei servizi, aspetto più che mai problematico dal momento che non è semplice individuare all'interno dell'enorme mole di dati a essi relativi, nonché di tutti i possibili confronti e riclassificazioni, un'unica chiave di lettura che permetta agli stakeholder di operare un giudizio critico sull'operato di Idea Solidale. Il percorso di rendicontazione sociale iniziato con il Bilancio Sociale 2007, ha individuato nell'analisi degli utenti più che dei servizi in sé, l'aspetto più interessante. Capire qual è l'accessibilità ai servizi da parte della platea di odv, che caratteristiche hanno, come sono distribuite, di quanti e quali servizi fanno uso sono considerati aspetti centrali per capire l'efficacia dell'azione di Idea Solidale, più che il numero dei servizi in una data area, che può al più essere un indicatore di efficienza, in particolare se rapportata alla risorse impiegate. Il Bilancio Sociale 2009 fa un ulteriore passo avanti in questa direzione, utilizzando nuovi indicatori per confrontare i dati in maniera significativa, nonché tentare alcune interpretazioni dei risultati cercando, tuttavia, di mantenere l'oggettività che questo documento richiede.

La presente edizione è stata realizzata completamente con risorse interne al Centro, anche per quanto riguarda l'impaginazione. Non ci si è avvalsi della consulenza o supervisione di esperti in materia, ma è continuata la collaborazione tra il Consiglio Direttivo e la struttura tecnica.

1.3 Guida alla lettura

1.3.1 Comprendere il testo

Data la lunghezza e complessità del documento, si fornisce di seguito un aiuto alla lettura. Il Bilancio Sociale vuole dare una visione d'insieme di tutto il Centro in ogni suo aspetto. In questo paragrafo si vuole fornire una sorta di guida per rintracciare i capitoli in base al tipo di informazioni che il lettore vuole approfondire.

Perché esiste Idea Solidale? Quali sono i suoi fini?

2.2.1 / 2.2.2 / 2.2.3

Cos'è Idea Solidale? Da chi è costituita? Come è organizzata al suo interno?

2.1.1 / 2.5

Da dove trae le proprie risorse? A quanto ammontano? Come vengono impiegate?

3.1 / 3.2

Dove opera? Con chi? Chi sono i suoi utenti?

2.3.1 / 2.4 / 2.6 / 4.2 / 5.2

Come decide quali attività proporre e quali no? Sulla base di cosa?

Come valuta le proprie scelte? Come si fa conoscere?

2.3.2 / 4.1 / 4.3 / 4.5 / 5.7

Cosa offre Idea Solidale? Come ha svolto le proprie attività nel corso del 2009?

5.1 / 5.3 / 5.7

Cosa è possibile migliorare?

6.1

1.3.2 Glossario

Si riportano alcuni acronimi o espressioni e l'accezione nella quale sono state utilizzate nel corso del testo.

Termine	Significato
Odv	Organizzazione di volontariato. Senza ulteriori specificazioni si intendono sia le iscritte al registro che le non iscritte.
Csv	Centro di Servizi per il Volontariato
Ente non commerciale	Altri soggetti appartenenti al terzo settore non meglio specificati.
SCN	Servizio Civile Nazionale
Coge	Comitato di Gestione
Ente Gestore	L'associazione che gestisce il Csv. In questo caso l'associazione di secondo livello "Idea Solidale" che gestisce l'omonimo Csv.
Struttura tecnica	L'insieme dei dipendenti e collaboratori del Centro. Si distingue dalla struttura politica che comprende i membri degli organi sociali del Csv.

PARTE SECONDA

L'IDENTITÀ

2.1 I Centri di Servizio per il Volontariato in Italia

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

L'art. 15 della legge 266/91 individua lo scopo essenziale dei CSV:

“a disposizione delle organizzazioni di volontariato, e da queste gestiti, con la funzione di sostenerne e qualificarne l'attività”.

I loro compiti sono stati poi precisati dall'art. 4 del Decreto Ministeriale dell'ottobre 1997.

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 destinato alla costituzione di Fondi speciali presso le Regioni”.

Ogni Fondo speciale viene amministrato da un Comitato di Gestione.

All'apparire della Legge 266/91, alcune Regioni e alcune Casse di risparmio presentarono ricorsi alla Corte Costituzionale e al Tar del Lazio, contro l'art. 15 e la sua applicazione.

I ricorsi vennero sostanzialmente respinti tra il 1992 e la fine del 1993.

Si dovette comunque aspettare fino al '95 perché si avviasse il processo di costituzione reale dei CSV in Italia e, contemporaneamente, venisse modificato il primo decreto attuativo, del novembre '91, che presentava diversi difetti, con il DM del 8/10/97. I primi Centri di Servizio nacquero così nel 1997. Da allora, il processo di sviluppo del sistema dei Centri non ha avuto sosta. L'istituzione dei Centri nella regione Campania, nel 2005, ha completato il panorama, che comprende oggi tutte le Regioni italiane, con 77 CSV attivi, prevalentemente a carattere provinciale. 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, fin dalla promulgazione della legge 266/91, un contenzioso fra CSV e fondazioni bancarie. La normativa, infatti, dice 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 Centri, 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 aveva scongiurato una revisione della legge 266/91, che andava nella direzione dello svuotamento delle funzioni dei Centri di Servizio. Ad oltre 15 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.

Sconfitto quel tentativo, con un voto unanime della Camera nel giugno del 2005, anche grazie al processo di reciproca conoscenza e riconoscimento fra CSV e fondazioni, si è aperta una trattativa che ha scongiurato il ricorso al Consiglio di Stato ed ha portato, nell'ottobre del 2005, ad un accordo significativo che restituisce buona parte delle risorse ai Centri di Servizio, garantendo una più equa distribuzione dei fondi fra le regioni, in particolare a favore di quelle meridionali sinora svantaggiate, aprendo contemporaneamente un fronte di forte investimento nella infrastrutturazione sociale delle regioni meridionali, anche attraverso l'azione dei CSV del Sud Italia, come della Fondazione per il Sud, che è stata costituita a seguito dello stesso Protocollo di intesa del 5 ottobre 2005.

La nascita e la crescita dei Centri di Servizio non sono stati un processo spontaneo e facile, ma il frutto di una precisa volontà politica del volontariato italiano, che ha conseguito significativi risultati.

Oggi la rete dei Csv è una grande rete del volontariato italiano costituita e governata dalle organizzazioni nazionali di ampie dimensioni, ma anche dalle innumerevoli realtà di piccole dimensioni protagoniste nella cura delle comunità locali, al servizio di tutto il volontariato. E' una rete che si interroga sul futuro del volontariato e su come trasformare risorse in strumenti e azioni da mettere al meglio a disposizione del volontariato, per garantire e promuovere il suo sviluppo.

2.2 Storia, Missione, Strategie

2.2.1 La storia

1 - I Centri di Servizio per il Volontariato in Piemonte

I Centri di Servizio per il Volontariato sono stati istituiti in attuazione dell'articolo 15 della Legge 266/91 sul volontariato. La Legge quadro prevede, infatti, che una parte dei proventi delle fondazioni bancarie sia destinato alla costituzione di fondi speciali presso le regioni al fine di istituire centri di servizio a disposizione delle organizzazioni di volontariato. Il Comitato di Gestione del Fondo Speciale per il Volontariato in Piemonte ha effettuato il suo insediamento in data 22 luglio 1996 e alcuni mesi dopo è stato pubblicato il bando per l'istituzione dei primi Centri di Servizio per il Volontariato, a seguito del quale furono creati 3 centri a carattere interprovinciale:

Univol - Università per il Volontariato, con sede legale in Asti ed ambito operativo nelle province di Asti, Alessandria, Cuneo e Torino.

Centro di Servizio per il Volontariato biellese - vercellese - novarese e verbanese, con sede a Biella ed ambito operativo nelle province di Biella, Novara, Vercelli e Verbania.

Centro di Servizio Sviluppo e Solidarietà in Piemonte - V.S.S.P., con sede a Torino ed ambito operativo focalizzato perlopiù su Torino, ma con un'operatività che si è estesa anche ad altre aree della regione.

Nel 2002 il Comitato di Gestione piemontese ha deciso di realizzare una revisione delle aree territoriali con l'obiettivo di fornire una più capillare ed efficace distribuzione dei servizi. A seguito della nuova disposizione sono stati creati nove Centri di Servizio: due per la provincia di Torino ed uno per ognuno delle altre sette province. I nove Centri di Servizio provinciali hanno iniziato la loro attività dal 1° gennaio 2003.

Nel luglio 2005 il Comitato in seguito alla propria attività di controllo ha rilevato irregolarità amministrative-gestionali, procedendo alla cancellazione dell'Ente gestore del Centro di Servizio per la provincia di Asti, dall' "Elenco regionale dei Centri di servizio di cui all'art. 15 della legge 11 agosto 1991, n. 266", affidandone la gestione a CSVA di Alessandria.

Il Comitato ha quindi pubblicato un nuovo bando per quest'area provinciale ed ha provveduto ad istituire nel marzo 2006 il Centro Servizi del Volontariato per la Provincia di Asti -CSV ASTI, operativo a decorrere dal 1° aprile 2006.

I Centri di Servizio che attualmente operano sul territorio regionale, ciascuno con competenza provinciale sono i seguenti:

PROVINCIA DI ALESSANDRIA

C.S.V.A - Centro Servizi per il Volontariato della Provincia di Alessandria www.csva.it

PROVINCIA DI ASTI

CSV ASTI - Centro Servizi del Volontariato per la Provincia di Asti www.csvasti.it

PROVINCE DI BIELLA, NOVARA E VERCELLI

A.CSV - Associazione dei Centri di Servizio per il Volontariato www.acsv.it

CSV di Biella

CSV di Novara

CSV di Vercelli

(Un unico Ente Gestore che coordina tre entità separate e indipendenti, ognuna su una provincia).

PROVINCIA DI CUNEO

Società Solidale www.csvsocsolidale.it

PROVINCIA DI VERBANIA –CUSIO –OSSOLA

C.S.V.S.S. - Centro di Servizi per il Volontariato Solidarietà e Sussidiarietà, per la provincia di Verbania – www.csvss.org

PROVINCIA DI TORINO

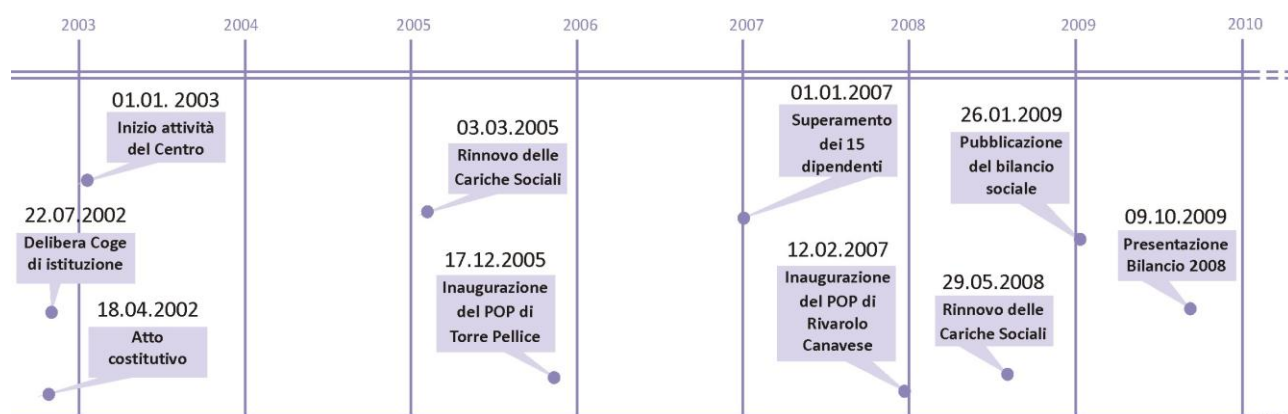
V.S.S.P. - Centro Servizi per il Volontariato Sviluppo e Solidarietà in Piemonte, per la provincia di Torino – www.vssp.it

Idea Solidale – www.ideasolidale.org

Nel passaggio dal sistema interprovinciale con i tre Csv in Piemonte alla nascita di centri a carattere provinciale, il nuovo Csv di Torino Idea Solidale ha ereditato una parte consistente del patrimonio strumentale e assunto gran parte dipendenti e collaboratori di Univol-CSV.

Nel 2004 è stato anche istituito il CSVP – Coordinamento dei Centri di Servizio per il Volontariato del Piemonte (www.csvp.it) con la finalità di stabilire un collegamento permanente tra i CSV piemontesi, favorendo la collaborazione e lo scambio reciproco di esperienze. I centri che hanno scelto di aderire sono finora: ACSV, CSVA, CSVAST e Idea Solidale. (vedi anche pag. 25)

2 - Cronistoria di Idea Solidale



2.2.2 La missione

Idea Solidale ha come missione la promozione della cultura della solidarietà e della cittadinanza attiva attraverso lo sviluppo, il sostegno ed il consolidamento del Volontariato, di cui viene adottata la definizione presente nella “Carta dei Valori del Volontariato” (redatta da Gruppo Abele e Fivol) e nella “Carta della Rappresentanza” promossa da CSVNET, documenti in cui Idea Solidale, inoltre, si identifica nei principi fondanti.

Idea Solidale non si pone l'obiettivo di ergersi a rappresentante del volontariato indirizzandone le scelte, ma declina il concetto di “centro di servizi” assumendo come unica finalità il rafforzamento delle organizzazioni di volontariato della provincia di Torino partendo dai loro bisogni.

2.2.3 Le strategie

Sviluppo, sostegno e consolidamento sono i tre momenti di crescita del volontariato, indicati dalla missione associativa di Idea Solidale, che consentono un corretto passaggio da uno slancio solidaristico iniziale dei cittadini a un volontariato organizzato e più radicato nella società.

- Sviluppo

Supportare gruppi di cittadini nella costituzione di nuove associazioni di volontariato.

Supporto alle associazioni esistenti per l'avviamento di nuove iniziative.

Migliorare l'immagine del volontariato nella società.

- Sostegno

Rendere fruibile alle associazioni un accesso semplice a tutta una serie di beni e servizi utilizzabili per lo svolgimento delle loro attività.

- Consolidamento

Aumentare le competenze gestionali delle organizzazioni di volontariato

Migliorare le capacità delle Odv nella relazione con altri soggetti pubblici e privati.

Promozione della nascita di nuove reti tra le associazioni

2.3 I portatori di interesse

Gli stakeholder – o portatori di interesse - sono tutti i soggetti che intrattengono relazioni significative con il Centro e che quindi, sono in qualche misura, interessati alla sua azione. Il concetto dei portatori di interesse è centrale all'interno di un Bilancio Sociale, il quale deve essere pensato in modo da soddisfare in maniera esaustiva il legittimo desiderio di conoscenza degli stakeholder.

Nel caso di Idea Solidale gli stakeholder che assumono un ruolo di primo piano sono indubbiamente le organizzazioni di volontariato.

2.3.1 Descrizione degli stakeholder

Organizzazioni di volontariato

Le organizzazioni di volontariato (Odv) sono il primo e fondamentale stakeholder. I Csv sono strutture governate dal volontariato per il volontariato. I servizi del Csv sono destinati esclusivamente alle Odv che, quindi, sono la ragione stessa della loro esistenza.

Volontari

Sono destinatari dei servizi di Idea Solidale in quanto membri delle Odv; in qualche modo sono “il mezzo” attraverso cui le associazioni possono qualificarsi, ad esempio attraverso la formazione, dove le competenze acquisite dai volontari diventano patrimonio associativo. Non sono, invece, fruitori ammissibili i volontari appartenenti ad altri soggetti del terzo settore. Sono inoltre volontari i componenti degli organi sociali di Idea Solidale, ad eccezione del Collegio dei Revisori dei Conti.

Cittadinanza

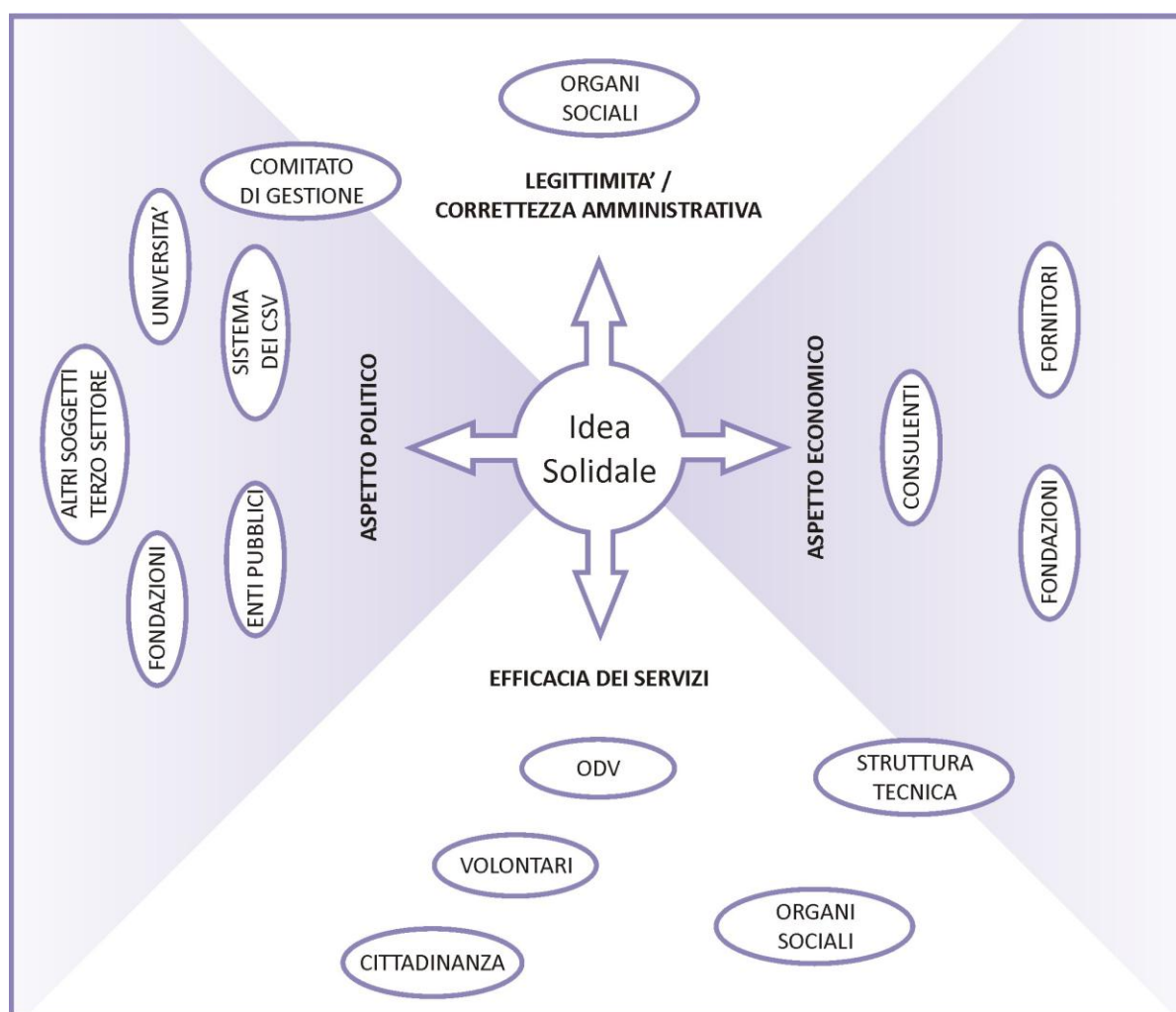
Pur non essendo destinataria diretta dei servizi dei Csv, ricava indirettamente un beneficio attraverso la qualificazione delle associazioni.

Alcune attività dei Csv riguardanti la promozione e l'orientamento al volontariato, invece, possono coinvolgere direttamente la cittadinanza.

Comitato di Gestione del Fondo Speciale per il Volontariato

Gestisce il Fondo Speciale per il volontariato e, di conseguenza, si interfaccia con Idea Solidale per esercitare tutte le sue funzioni; valuta e approva il piano delle attività, eroga le risorse economiche, controlla la rendicontazione e le attività svolte. Inoltre nomina due propri rappresentanti rispettivamente nel Consiglio Direttivo e nel Collegio dei Revisori dei Conti

MAPPA DEGLI STAKEHOLDER



Organi sociali (Assemblea dei Soci, Consiglio Direttivo, Collegio dei Revisori dei Conti e Giunta Esecutiva)

Gli organi sociali sono una componente essenziale del Centro, il loro contributo è presente in tutti gli aspetti della vita del Csv: le scelte strategiche, l'indirizzo delle attività, il controllo dell'operato dell'area tecnica, l'approvazione del bilancio.

Dipendenti, collaboratori e consulenti

Le persone che lavorano a titolo retribuito per il CSV concorrono nel concreto alla realizzazione di servizi e attività del Centro, secondo le disposizioni degli organi sociali. L'attività e le scelte del Centro condizionano la loro posizione lavorativa in termini economici, formativi, di crescita e soddisfazione personale.

Gli altri Csv

Il sistema dei Csv – sia regionale che nazionale – è interessato alle attività di Idea Solidale che tra l'altro aderisce sia al CSVP (coordinamento regionale dei Csv) e a CSVNET (coordinamento nazionale dei Csv).

Enti pubblici

In questa categoria rientrano le amministrazioni locali, la Provincia di Torino, la Regione Piemonte, con cui il Csv si rapporta sia su tematiche generali inerenti il mondo del volontariato, sia collaborando in specifiche attività.

Altri enti del terzo settore

Questi enti non sono destinatari delle attività dei Csv però hanno in comune con le OdV l'appartenenza al cosiddetto terzo settore e pertanto sono interessati allo sviluppo del volontariato con il quale condividono progetti e attività. Nel caso particolare di Idea Solidale alcuni importanti soggetti del terzo settore torinese fanno parte della compagine sociale.

Fondazioni bancarie

Sono gli enti che finanziano l'attività dei Csv. Nominano 8 dei 15 membri del Comitato di Gestione.

Fornitori

Soggetti che attraverso la fornitura di beni e servizi rendono possibile lo svolgimento delle attività del Csv; intrattengono relazioni essenzialmente di carattere economico.

2.3.2 Il Comitato di Gestione

I fondi speciali per il volontariato sono stati introdotti dall'art. 15 della Legge n. 266 del 11 agosto 1991. Con essi il legislatore ha inteso costituire la dotazione finanziaria di un sistema articolato sul piano territoriale e istituzionale, volto ad offrire alle organizzazioni di volontariato un concreto sostegno per la promozione e la qualificazione della loro attività. L'onere economico del sistema è sostenuto, in via esclusiva, dalle fondazioni di origine bancaria, a cui la legge impone di accantonare annualmente somme non inferiori a un quindicesimo dei propri proventi, al netto delle spese di funzionamento e degli accantonamenti patrimoniali, e di destinarle a uno o più fondi speciali regionali, scelti secondo criteri indicati dalla legge stessa.

Il funzionamento dei fondi speciali per il volontariato è disciplinato dal D.M. 8.10.1997 che, in attuazione dell'art. 15 della legge 266/91, individua i compiti dei diversi soggetti coinvolti nel sistema, e fissa le procedure di accumulo e di utilizzo dei fondi stessi.

Lo stesso decreto prevede - cosa che non faceva la Legge 266/91 – l'introduzione di un Comitato di Gestione del Fondo Speciale per il Volontariato che operando a livello regionale, svolge le seguenti funzioni:

- istituisce i CSV e ne pubblicizza l'esistenza.
- Ripartisce ed eroga il Fondo Speciale ai CSV.
- Controlla l'aderenza ai regolamenti dei CSV dei loro programmi e dei loro consuntivi.
- Cancella i CSV una volta verificata la mancata aderenza al proprio mandato.

Il Comitato è composto da 15 membri: 7 nominati dalle Fondazioni bancarie che contribuiscono al Fondo Speciale, 1 dall'Associazione delle Casse di Risparmio, 4 rappresentanti delle Organizzazioni di volontariato maggiormente rappresentative sul territorio regionale (in Piemonte la nomina spetta al presidente del Consiglio Regionale su indicazione di una rosa dal parte del Consiglio Regionale del Volontariato), 1 rappresentante nominato dal Ministero degli Affari Sociali, 1 rappresentante della amministrazione regionale ed 1 nominato dagli associazioni di rappresentanza degli enti locali.

Il Comitato nomina un proprio rappresentate all'interno degli organi deliberativi dei CSV ed uno nel Collegio dei Revisori dei Conti. Le spese di funzionamento e di attività dei Comitati di Gestione sono poste a carico dei Centri di Servizio e contabilizzate nei bilanci dei centri medesimi.

In Piemonte superati i momenti di tensione dei primi anni, si può dire che il rapporto tra i Centro di servizio ed il Comitato sia impostato, pur mantenendo alcune diversità di vedute, sulla massima collaborazione. Ciò ha portato a definire in modo congiunto delle modalità condivise per presentazione e rendicontazione dei programmi e la ripartizione tra i CSV del Fondo speciale per il volontariato. Inoltre a dicembre del 2005 – sotto la spinta del Comitato di Gestione – è stata promossa la sottoscrizione di protocolli di intesa che a livello provinciale vedono coinvolti la Regione Piemonte, le amministrazioni locali, le Fondazioni bancarie del territorio e i Centri di Servizio al fine di ottimizzare gli interventi che questi enti - ognuno nella propria specificità – approntano a favore delle organizzazioni di volontariato attraverso l'istituzione di tavoli di confronto, che in Provincia di Torino hanno partorito il progetto Tandem (vedi pag. 88).

Nel 2008 si è tenuto il rinnovo della composizione del Coge, che per il Biennio 23 luglio 2008 – 22 luglio 2010 è così composto:

COGNOME E NOME	ENTE DI APPARTENENZA
BADINI CONFALONIERI Alberto	AUSER Piemonte
BATTUELLO Mauro	Compagnia di San Paolo
BOCCARDO Silvio	Fondazione CRT
CALABRESE Giuseppe	Federvita Piemonte e Valle d'Aosta
CHIAMBRETTO Maria Ludovica	Regione Piemonte
DELBOSCO Roberta	Fondazione CRT
FOCO Andrea	ACRI
LEVICO Sergio	Fondazione CR Cuneo
LUPO Alide	Fondazione CRT
MANZONE Giuseppe	A.V.O. Regionale Piemonte
RIU Mario Antonio	Associazione La Torre
ROSTAGNO Valeria	Compagnia di San Paolo
SCAGNI Mara	Enti locali
TRIPOLI Maria Paola	Ministero del lavoro e politiche sociali
VISENTIN Lina	Compagnia di San Paolo

Mauro Battuello è il Presidente in carica del Comitato di Gestione. **Alide Lupo** e **Mario Antonio Riu** ricoprono la carica di Vicepresidenti

2.4 Terzo settore e Volontariato

2.4.1 Il terzo settore

Il cosiddetto Terzo Settore – detto anche Non Profit – viene così denominato perché si distingue dal primo settore, lo Stato, che offre beni e servizi pubblici, nonché dal secondo settore, il mercato o settore for profit, e costituisce un'area non riconducibile a nessuna delle due.

In quest'area vengono comprese molte tipologie di organizzazioni, tra cui:

- le organizzazioni non governative (ONG) - L. 49/1987
- le organizzazioni di volontariato - L. 266/1991
- le cooperative sociali - L. 381/1991
- le fondazioni ex bancarie - L. 461/1998
- le associazioni di promozione sociale - L. 383/2000

Tutti questi enti sono accomunati dal non avere come finalità principale il profitto (da cui l'espressione non profit). Le organizzazioni di volontariato sono le sole a cui si possono rivolgere i Centri di Servizio per il Volontariato.

2.4.2 Le Organizzazioni di Volontariato

Le organizzazioni di volontariato sono normate dalla Legge 266 del 11 agosto del 1991. In particolare negli articoli 2 e 3 vengono esplicitate le caratteristiche proprie delle organizzazioni di volontariato che devono essere presenti a partire dallo statuto. Questi aspetti possono essere riassunti nei seguenti principi:

- assenza di fine di lucro.
- fine solidaristico.
- elettività delle cariche sociali.
- gratuità delle cariche sociali e in generale di qualsiasi prestazione svolta dagli aderenti.
- attività svolta con la prevalenza di lavoro spontaneo e gratuito degli aderenti.
- democraticità della struttura.

In particolare sono il fine solidaristico e il divieto di retribuire i propri soci (concetto esplicitato chiaramente all'art. 2 "L'attività del volontariato non può essere retribuita in alcun modo nemmeno dal beneficiario") che distinguono le organizzazioni di volontariato dagli altri soggetti appartenenti al mondo del non profit.

2.4.3 Il mondo del volontariato locale

1 - Il territorio

Grazie i suoi **2.291.000** abitanti (**909.000** nel Comune di Torino e **1.382.000** sul resto del territorio) la provincia di Torino è la quarta più popolosa d'Italia e quella con il più alto numero di comuni (**315**), così come la superficie di **6.829** kmq la rende la quarta più estesa. Il vasto territorio provinciale comprende anche **13** comunità montane.

2 – Le organizzazioni di volontariato

Le associazioni di volontariato stimate al 31/12/2009 sono **1146**, di cui **976** iscritte nel registro e **180** accreditate presso il Centro.

Se il dato delle iscritte è ufficiale in quanto riscontrabile nel Bollettino Ufficiale Regionale, il dato delle odv non iscritte fa riferimento soltanto ad associazioni di cui Idea Solidale conosce l'esistenza e che hanno svolto un percorso di accreditamento.

Le associazioni iscritte rappresentano quindi l'**85%** del bacino di utenza del Centro.

3 – Distribuzione delle Odv sul territorio provinciale

Le odv aventi sede nel comune Torino sono **437**, mentre le restanti **709** risiedono nel resto della provincia; gli altri comuni con il maggior numero di Odv sono: Ivrea e Pinerolo (**25** odv), Rivoli (**24**), Chieri (**23**), Moncalieri e Grugliasco (**22**)

tenendo conto della popolazione, il rapporto odv ogni 1000 abitanti è più o meno lo stesso tra il capoluogo (**0,48**) e il resto del territorio (**0,51**) dove la maggiore concentrazione è imputabile alla presenza di piccole organizzazioni a carattere comunale.



Secondo i dati attualmente in possesso di Idea Solidale esiste almeno un'organizzazione di volontariato in **218** comuni sui **315** totali.

2.5 Il Governo e la struttura

2.5.1 La compagine sociale

Idea Solidale si è sempre proposta di avere una composizione variegata il più possibile rappresentativa. Per statuto la maggioranza dei soci deve essere costituita da organizzazioni di volontariato, ma non è preclusa la possibilità di aderire anche da parte di altri soggetti del terzo settore, tuttavia al momento vi è una netta prevalenza di Odv, quasi tutte iscritte al registro regionale del volontariato. Tra i soci, accanto ad alcune grandi organizzazioni di secondo livello, è molto nutrita la presenza di piccole realtà aventi sede al di fuori del comune di Torino.

Approfondimento → Natura dei soci (dallo statuto)

Art. 5 comma a

"Il numero degli aderenti è illimitato tuttavia dovrà verificarsi costantemente all'interno della compagine Associativa la prevalenza di Organizzazioni di Volontariato così definite ai sensi della Legge 266/91."

Art.5 comma b

Possono far parte dell'Associazione oltre ai Soci Fondatori, tutte le organizzazioni di Volontariato, iscritte e non iscritte nei registro di cui alla legge 266/91, e gli Enti non Commerciali, nel rispetto del precedente comma, dotati dei requisiti di seguito riportati:

- che abbiano presenza con almeno un punto operativo autonomo nel territorio della provincia di Torino ai sensi della Dgr. 38-2389 del 05 marzo 2001;*
- che abbiano uno statuto conforme alle previsioni dell'art. 5 del D.L.vo 460/97*
- che si impegnino a rispettare il presente statuto e siano valutate idonee dal Consiglio Direttivo.*

1 – Compagine sociale al 31/12/2009

Nome	Città ente	Data di adesione
ACAT - Speranza Del Canavese	Ivrea	18/04/2003
ACAT - Valli pinerolesì	Pinerolo	18/04/2003
ACAT - Zona Nord	Torino	18/04/2003
ACLI Comitato Provinciale	Torino	18/04/2003
AFP - Associazione Fuoristradistica Piemontese	Chieri	11/12/2006
AGIO Associazione Giovani	Torino	18/04/2003
AICS Comitato Provinciale	Torino	26/11/2003
AIDO	Ivrea	18/04/2003
ANAPACA	Torino	18/04/2003
ANPAS Regionale Piemonte	Grugliasco	18/04/2003
ANPAS sociale	Grugliasco	20/12/2007
ANTEAS	Torino	25/06/2007
APAS Associazione Persone Adulte Solidali	Torino	20/12/2007
ARCI Provinciale	Torino	18/04/2003
Associazione di volontariato Via Forlì 65	Torino	03/10/2007
Associazione Fuoristradistica Piemontese	Moncalieri	16/03/2005
Associazione Fuoristradistica Piemontese	Rivoli	16/03/2005
Associazione per la Lotta alle Malattie Mentali	Ivrea	18/04/2003
Associazione per la salvaguardia della collina Morenica	Rivoli	18/04/2003
Associazione Promozione della Salute Mentale	Pinerolo	18/04/2003
AUSER	Carmagnola	25/10/2006
AUSER	Nichelino	22/01/2007
AUSER Argento Vivo	Ivrea	18/04/2003
Auser Carignano	Carignano	20/12/2007
AUSER Oggi per Altri Domani Per Noi	None	03/10/2007
AUSER Regionale Piemonte	Torino	18/04/2003
Auser volontariato	Torino	25/10/2006
AVIS	Ivrea	18/04/2003
AVO	Torre Pellice	18/04/2003
AVO Regionale Piemonte	Torino	16/03/2005
AVULSS	Rivarolo Canavese	18/04/2003
Centro AUSER Volontariato Provinciale	Torino	18/04/2003

Centro Italiano Raccolta	Chieri	06/06/2008
CLUB C.B. Il Marinaio	Rosta	18/04/2003
Collettivo Azione Pace	Torino	18/04/2003
Comitato Amici Centro Peres per la Pace - per i bambini palestinesi	Torino	20/12/2007
CONFCOOPERATIVE	Torino	18/04/2003
Croce Bianca	Orbassano	18/04/2003
Croce Bianca	Rivalta	20/12/2007
Croce giallo azzurra	Torino	20/12/2007
Croce Verde	Cavour	20/12/2007
Croce Verde	Cumiana	06/06/2008
Croce Verde	Perosa Argentina	21/01/2008
Croce Verde	Pinerolo	18/04/2003
Croce Verde	Porte	18/04/2003
Croce Verde	Torino	16/03/2005
Croce Verde	Vinovo	20/12/2007
Cultura Mista	Torino	18/04/2003
Emergenza Radio Carmagnola "Volontari Pegaso"	Carmagnola	20/12/2007
GCAR Il Nodo	Torino	18/04/2003
Genitori per la Prevenzione del Disagio Giovanile	Rivarolo Canavese	18/04/2003
Gioventù Operaia Cristiana	Torino	26/11/2003
Gruppo Emergenza Ricerca Intervento (GERI)	Ivrea	18/04/2003
Homo Ridens... Homo Sapiens	Torino	16/03/2005
Il Muretto	Torino	20/12/2007
La Sfida	Borgone di Susa	18/04/2003
L'argine	Ivrea	18/04/2003
Lega Italiana Diritti dell'Animale	Torino	16/03/2005
Makanissa	Ozegna	03/10/2007
Nucleo Volontariato e Protezione Civile - ANC	Grugliasco	20/12/2007
Nuova Associazione Arcobaleno	Torre Pellice	18/04/2003
Papà separati e figli	Torino	06/04/2009
Pro Natura	Torino	18/04/2003
Protezione civile	Chieri	21/01/2008
Psicologi per i popoli	Torino	06/04/2009
Radio soccorso Torino	Torino	18/04/2003
Risorsa	Torino	20/12/2007
Scienza e Vita	Moncalieri	20/12/2007
Volontari del soccorso	Ivrea	18/04/2003
Volontari Soccorso Sud Canavese	Caluso	20/12/2007
VolPi - Volontari Piemontesi 4x4	Torino	06/06/2008

Rispetto all'anno precedente i soci sono aumentati di una unità, in seguito a due nuove adesioni e ad una cancellazione in seguito alla cessata attività di un'altra odv

Approfondimento → Conseguimento della qualifica di socio (dallo statuto)

Art. 5 comma c

“Diventano Soci effettivi dell'Associazione le Organizzazioni di cui al precedente comma b che, avendone fatto domanda, designato un proprio delegato ed impegnandosi a contribuire alla realizzazione degli scopi dell'Associazione, vengano ammesse dal Consiglio Direttivo.”

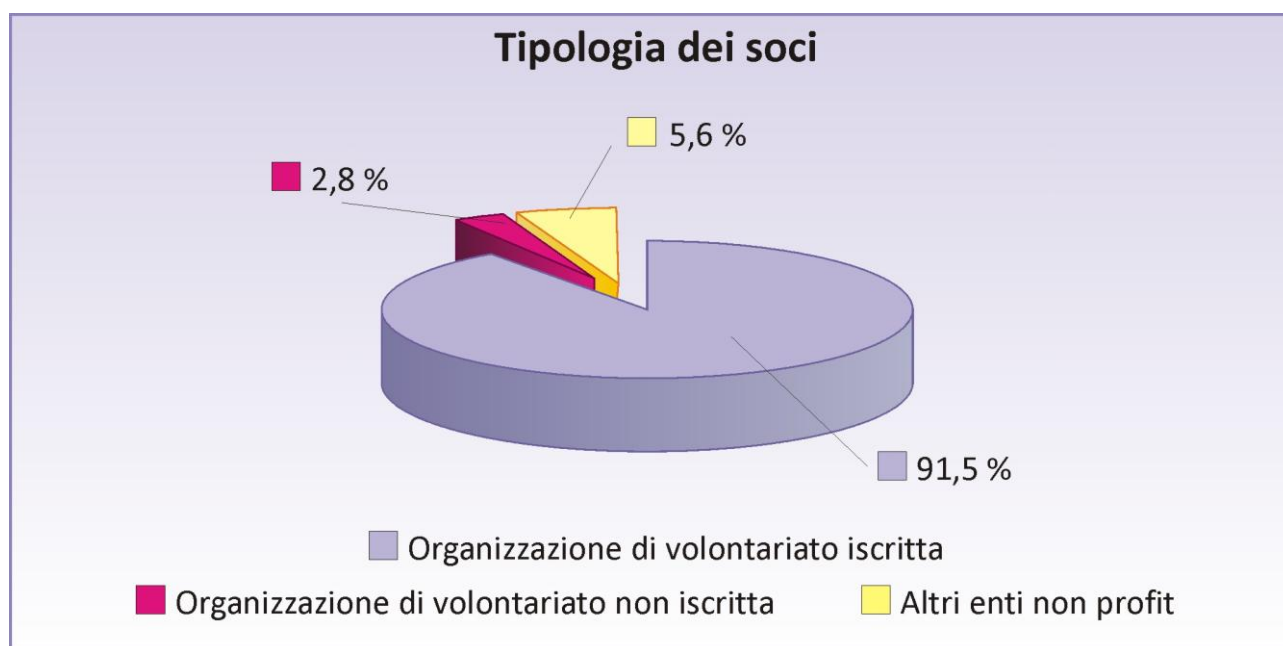
Art. 6 comma a

“L'ammissione a Socio, deliberata dal Consiglio Direttivo è subordinata alla presentazione di apposita domanda sottoscritta dal presidente dell'organizzazione richiedente. Avverso alla reiezione di tale domanda è ammesso il ricorso all'Assemblea.”

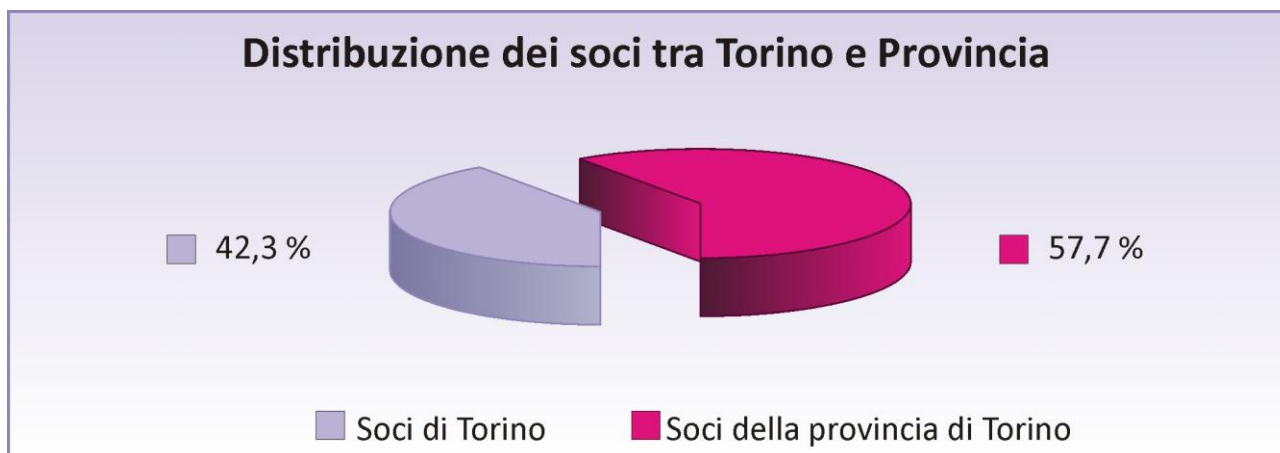
2 – caratteristiche dei soci

Dei **71** soci complessivi, la maggioranza assoluta sono odv iscritte al registro regionale (**65**). Sono inoltre presenti **3** associazioni di promozione sociale (Acli, Arci e Aics), **1** associazione di rappresentanza (Confcooperative) e **2** odv non iscritte al registro (che tra l'altro sono in stato di scioglimento, ma al 31/12/2009 risultano ancora esistenti ed associate ad Idea Solidale).

La presenza di altri soggetti non di volontariato si spiega con la volontà del Centro di poter contare sull'esperienza di associazioni con maggiore dimestichezza nel lavoro di rete e abituate a gestire strutture complesse come un Centro di Servizi per il Volontariato. Infatti i **4** enti che non sono di volontariato sono tutti di secondo livello (cioè associazioni di associazioni) e tre di loro sono presenti fin dalla sottoscrizione dell'atto costitutivo.



Si osserva come i soci siano in maggioranza associazioni con sede fuori dal comune di Torino, in linea con la distribuzione complessiva delle odv nella provincia di Torino.



I soci rappresentano il **5,7%** delle associazioni di volontariato presenti sul territorio provinciale¹.

2.5.2 Il sistema di governo

Idea Solidale è un'associazione di secondo livello e, come tutte le organizzazioni di questo tipo, possiede una struttura democratica nella quale si distinguono diversi organi sociali:

L'Assemblea dei Soci

Composizione

- un delegato per tutti i soci di Idea Solidale

Principali funzioni statutarie (art. 9)

- Elegge il Consiglio Direttivo, il Collegio dei Revisori ed il Collegio dei Probiviri.
- Approva il bilancio preventivo e consuntivo relativamente ad ogni esercizio sociale.

Attività nel 2009

- L'Assemblea si è riunita **3** volte. La presenza media degli aventi diritto è stata **21%**.

Il Consiglio Direttivo

Composizione

- **12** membri eletti dai soci più un membro di diritto nominato dal Comitato di Gestione.
- La durata della carica di consigliere è triennale.

Principali funzioni statutarie (art. 10)

- Elegge il Presidente, i due Vice-Presidenti, e, su proposta del Presidente, la Giunta Esecutiva ed il Direttore.
- Cura l'esecuzione delle deliberazioni dell'Assemblea.
- Provvede alla stesura del bilancio e dei documenti inerenti che, dopo l'approvazione, dovrà
- trasmettere agli organi di controllo.
- Delibera sulle domande di nuove adesioni.

¹ Al fine di questo calcolo non sono state considerate le due odv non iscritte, in quanto oltre ad essere in fase di scioglimento al 31/12/2009 erano anche in stato di "sospensione" dell'accreditamento, quindi non potevano richiedere servizi. Il dato delle odv complessivo presente sul territorio provinciale (1146) fa riferimento esclusivamente a quelle che possono ottenere servizi.

- Provvede agli affari di ordinaria e straordinaria amministrazione che non siano di competenza dell'Assemblea dei Delegati delle Associate.

Attività nel 2009

- Il Consiglio Direttivo si è riunito **7** volte nel corso del 2009. La presenza media è stata di **9** consiglieri.

Componenti del consiglio direttivo

Cognome e nome	Ruolo	Associazione
ABBA' Rosanna	Consigliere	Auser Piemonte
ARDUINO Giancarlo	Consigliere	Anpas Sociale
BAUSOLA Giuseppe	Consigliere	Comitato di Gestione
BOSCHETTO Francesca	Consigliere	Anteas
CACCHERANO Daniele	Consigliere	Il Nodo
CIANCETTA Umberto	Consigliere	Radio Soccorso Torino
DEL MASTRO Emilio	Consigliere	Pro Natura Torino
DEMA Ezio	Consigliere	Aics
DEMATTEIS Luciano	Presidente	Anpas Regionale
FAVALE Vincenzo	Consigliere	Croce Verde Torino
GALLO Giovanni	Consigliere	Confcooperative
MERLO Paola	Vicepresidente	Collettivo Azione Pace
PATUANO Leonardo	Vicepresidente	Avo Piemonte

Sono, inoltre, invitati in via permanente i membri del Collegio dei Revisori dei Conti.

La Giunta Esecutiva

Composizione

- 5 membri nominati dal Consiglio Direttivo, tuttavia sono membri di diritto il Presidente, i due Vice-presidenti e il delegato del Comitato di Gestione.

Principali funzioni statutarie (art. 11)

- All'attuazione delle direttive e dei programmi deliberati dagli organi sociali.

Attività nel 2009

- La Giunta Esecutiva si è riunita **25** volte. La presenza media è stata di **4** membri.

Componenti della Giunta Esecutiva

Cognome e nome	Ruolo	Associazione
DEMATTEIS Luciano	Presidente	Anpas Regionale
MERLO Paola	Vice-presidente	Collettivo Azione Pace
PATUANO Leonardo	Vice-presidente	Avo Piemonte
GALLO Giovanni	Consigliere	Confcooperative
BAUSOLA Giuseppe	Consigliere	Comitato di Gestione

La Giunta Esecutiva è un organo operativo del Consiglio direttivo ad essa, oltre “*all'attuazione delle linee e dei programmi deliberati dagli organi sociali*”, vengono demandate l'adozione delle azioni per la traduzione operativa del Piano di Attività² e le decisioni in merito all'erogazione di servizi, il cui impegno finanziario superi determinati limiti economici oppure la cui erogazione – benché legittima – è subordinata alla deroga di regole stabilite dalla Giunta stessa. In occasione di deliberazioni che riguardino la realizzazione di progetti di promozione, formazione e comunicazione

² Cfr. pag. 34

da realizzarsi in collaborazione con le organizzazioni di volontariato, ai cinque componenti della Giunta si aggiungono tre membri del Consiglio direttivo nominati dallo stesso.

La Giunta Esecutiva si riunisce con cadenza quindicinale (il lunedì) per tutta la durata dell'anno, salvo brevi sospensioni nel periodo estivo (agosto) e natalizio, a meno che non si riscontri la necessità di incontri straordinari.

Il Presidente

Mandato

- Il Presidente è rieleggibile. Dopo il secondo mandato consecutivo per essere rieletto deve ottenere i 2/3 dei voti dell'intero Consiglio Direttivo.
- Il mandato è triennale e coincide con la carica di consigliere.
- Attualmente la carica è ricoperta da **Luciano Dematteis**, che in data 06/06/2008 ha iniziato il suo terzo mandato.

Principali funzioni statutarie

- Al presidente è attribuita la rappresentanza dell'Associazione di fronte a terzi ed in giudizio.
- Il Presidente ha il compito di convocare l'Assemblea nonché di convocare e presiedere il Consiglio Direttivo e la Giunta Esecutiva e di dare attuazione alle deliberazioni assunte da tali organi.

I Vicepresidenti

Mandato

- I Vicepresidenti sono eletti contestualmente al rinnovo del Consiglio Direttivo.
- Gli attuali Vice-presidenti sono **Paola Merlo** e **Leonardo Patuano** (quest'ultimo con funzioni vicarie), eletti in data 06/06/2008

Principali funzioni statutarie

- I VicePresidenti sono due e hanno il compito di coadiuvare il Presidente nell'esercizio delle proprie funzioni collaborando con questo nell'attuazione delle delibere degli organi associativi.

Ad uno dei due VicePresidenti il Presidente assegna le proprie funzioni vicarie.

Il Collegio dei Revisori dei conti

Composizione

- E' costituito da **3** componenti effettivi, di cui **1** nominato dal Comitato di Gestione del Fondo Speciale per il Volontariato, e da **2** supplenti eletti dall'Assemblea, e dura in carica tre anni.
- I membri che lo compongono sono:
 - **Massimo Cassarotto** nominato dal Comitato di Gestione
 - **Andrea Nicoletti** Eletto dall'assemblea
 - **Carlo Robbiati** Eletto dall'assemblea

Principali funzioni statutarie

- Accerta la regolare tenuta della contabilità di Idea Solidale e controlla i conti consuntivi della stessa accompagnandoli con una relazione.

Attività nel 2009

- Il Collegio dei Revisori si è riunito **6** volte, sempre con la presenza di tutti e tre i suoi membri.

I membri di quest'organo sociale devono essere iscritti all'albo dei Revisori dei conti e, solo se esterni alle associazioni socie di Idea Solidale (in quanto da statuto è prevista la gratuità delle cariche sociali), possono ricevere un compenso per la loro attività, comunque non superiore alla tariffa professionale prevista dall'Albo dei Dottori Commercialisti e degli Esperti Contabili.

I due componenti eletti dall'Assemblea, in quanto esterni alle organizzazioni socie di Idea Solidale, hanno ricevuto una retribuzione per le loro mansioni.

Il Collegio dei Probiviri

Composizione

- Il Collegio dei Probiviri si compone di tre membri eletti dall'Assemblea tra cui viene eletto il Presidente.
- Dura in carica tre anni.
- L'unica persona che si è data disponibile a ricoprire tale incarico e, quindi, unico componente dell'organo è **Mirko Marongiu**.
- **Principali funzioni statutarie**
- Il Collegio dei Probiviri ha la funzione di deliberare per la soluzione di vertenze o contenziosi in tutti i casi in cui il suo intervento sia richiesto da un Delegato, da un'Associata o da un qualsiasi organo o articolazione territoriale dell'Associazione

Attività nel 2009

- Non è stato necessario convocare quest'organo nel corso del 2009.

2.5.3 La struttura organizzativa

La gestione della struttura tecnica, composta dai **20** dipendenti e dai **2** collaboratori di Idea Solidale, è demandata alle due figure dirigenziali presenti nella struttura: il direttore e il coordinatore dell'area servizi.

1 - Il direttore e l'area amministrativa

Il direttore assolve tutte le questioni relative al rapporto con gli organi sociali, gli altri Csv e il Comitato di Gestione, cura la comunicazione istituzionale del Centro, la gestione del personale. Coordina in prima persona direttamente gli operatori che appartengono all'area amministrativa, composta da **3** dipendenti:

- 1** full time Contabilità e gestione fornitori
- 1** part time 80% Monitoraggio dei servizi e Bilancio Sociale
- 1** part time 80% Segreteria generale e amministrazione del personale

Queste due ultime figure hanno anche compiti operativi, rispettivamente legati al Centro di documentazione centrale e al servizio di "autobus con autista".

Il direttore si occupa anche in prima persona del giornale "Volontari-a-TO" in quanto assolve la figura di direttore responsabile della rivista.

2 - Il coordinatore dell'area servizi e l'area operativa

Il coordinatore dell'area servizi (che ricopre anche il ruolo di vicedirettore) si occupa di supervisionare il lavoro degli operatori addetti ai servizi, sia nel loro lavoro ordinario, che in occasione d'iniziative particolari "trasversali" che riguardano più servizi. Per queste occasioni, vengono convocate riunioni ad hoc per la divisione dei compiti, durante le quali le responsabilità possono essere delegate a un operatore referente.

Di norma, invece, la struttura non prevede dei "responsabili di area", ma figure tecniche coordinate direttamente da un superiore.

Ripartizione del personale diviso per aree di attività

Promozione

1 full time tutte le attività dell'area promozione

Consulenza

1 full time Consulenze e Promozione del SCN

1 full time progettazione sociale e iniziative di comunicazione co-progettate

1 full time Segreteria dei servizi + operatore territoriale Moncalieri

1 contratto a progetto percorsi di accompagnamento (tranne SCN)

Assistenza

1 part time 80% e 1 al 66% Servizi di base

1 full time servizi logistici

2 part-time al 25% operatori territoriali a Torre Pellice e Rivarolo Canavese

2 full time presidio della reception e accoglienza in orario diurno e serale.

Formazione

1 full time tutte le attività dell'area formazione

Comunicazione

2 full time servizi di grafica

1 part-time al 80% Comunicazione sui media

Documentazione

1 contratto a progetto ricerche

2.5.4 Le risorse umane

1 - Caratteristiche del personale

La strategia di consolidamento e investimento sul personale ha permesso di consolidare lo staff lavorativo del Centro. Il **73%** delle risorse lavora da più di 3 anni, dato significativo che le persone assunte all'inizio dell'attività di Idea Solidale a inizio 2003 sono il **23%** del personale al 31/12/2009. I dipendenti sono l'**81%** e il **59%** è inquadrato con il full-time. L'età media è di **38** anni, infatti la fascia di età più rappresentata è quella tra i 30 e i 39 anni (**41%**).

Vi è una prevalenza di donne rispetto agli uomini (**59% - 41%**) e di diplomati rispetto ai laureati (**64% - 36%**).

2 - Variazioni nel corso del 2009

Il 2009 non ha avuto sostanziali modifiche del personale. Non è stato rinnovato il contratto a una persona assunta a tempo determinato; le sue mansioni sono state redistribuite tra il personale già in organico. E' invece passato da un part-time a 30 ore settimanali a full-time la seconda risorsa impiegata sulla grafica.

3 - Inquadramento contrattuale e retribuzione

I dipendenti full-time devono raggiungere le 38 ore settimanali. L'orario standard prevede 7,5 ore dal lunedì al giovedì e 8 il venerdì. Oltre l'orario indicato vengono calcolati gli straordinari, che tuttavia devono essere autorizzati. I dipendenti part-time svolgono 30 ore settimanali oppure 25 a seconda delle esigenze concordate; la domanda di lavoro a part-time è stata accolta dal Centro per rispondere a esigenze familiari e di studio.

Nel corso del 2009 (così come negli anni precedenti) il Centro non si è avvalso di volontari o giovani del Servizio Civile Volontario nelle attività della struttura tecnica.

Dal momento non esiste un contratto collettivo per il personale dei Centri di Servizio per il Volontariato, Idea Solidale ha scelto di utilizzare quello di ANASTE; una scelta diffusa nei settori assistenziale, sociale ed educativo.

4 - Metodologie di assunzione

Idea Solidale si avvale di diversi metodi per la selezione del personale tra cui gli stage post-laurea (in particolare per mezzo di un'attiva collaborazione con la facoltà di Psicologia dell'Università di Torino), la selezione dei curricula e il ricorso alle agenzie specializzate come intermediari con gli aspiranti.

5 - Formazione delle risorse umane

Idea Solidale implementa modalità di formazione cosiddetta "on the job"; organizzando momenti formativi per il proprio personale su tematiche inerenti le proprie mansioni in particolare nell'area consulenza.

2.6 Il sistema di relazioni e la partecipazione a reti

2.6.1 Il sistema dei CSV

1 - CsvNet

Dal 2003 Idea Solidale è socio del Coordinamento Nazionale dei Centri di Servizio per il Volontariato (CSVNET). CSVNET Nasce l'11 gennaio 2003 per raccogliere, dare continuità e rafforzare l'esperienza del Collegamento Nazionale dei Centri di Servizio costituito nel 1999. Riunisce e rappresenta 71 Centri di Servizio per il Volontariato su 77 presenti in Italia, con l'obiettivo di incentivare la collaborazione, lo scambio d'esperienze, di competenze e di servizi fra i Centri per meglio realizzarne le finalità istituzionali, nel rispetto della loro autonomia. È strumento di collaborazione e

confronto permanente sulle tematiche di impegno dei Centri. Fornisce servizi di formazione, consulenza, sostegno e accompagnamento ai CSV soci. Il presidente di Idea Solidale, Luciano Dematteis, è membro del Comitato esecutivo di CSVNET; nel 2009 si è dimesso dalla carica di vicepresidente, in seguito alla sua nomina di Vicepresidente Nazionale dell'ANPAS.

2 - Csvp

Idea Solidale è socio fondatore del Coordinamento regionale dei CSV (CSVP), ente che esiste dal 2003 in base a un protocollo di intesa sottoscritto dagli aderenti e che in data 30/06/2008 si è costituito formalmente come associazione. I soci sono 6 dei CSV del Piemonte: Idea Solidale, ACSV Biella, Novara, Vercelli, CSVA - Alessandria e CSV Asti. Luciano Dematteis è stato presidente fino al 23 novembre 2009 quando gli è subentrato il presidente di CSV Asti, Bartolomeo Diagora.

Gli obiettivi del Csvp sono:

- facilitare e promuovere scambi fra i CSV coordinando momenti di confronto, di progettazione e di collaborazione tra gli operatori, dirigenti e componenti dei Consigli Direttivi dei CSV.
- Promuovere i CSV fra le OdV e la conoscenza dell'operato dei CSV tra l'opinione pubblica e gli interlocutori istituzionali a livello regionale.
- Effettuare azioni di servizio ai CSV, valorizzando primariamente le eccellenze riscontrabili fra i CSV.
- Essere un utile riferimento e un elemento di raccordo per l'azione del Coordinamento Nazionale dei CSV (CSV.net) secondo quanto previsto dallo Statuto, dai Regolamenti e dalle attività di quest'ultimo.
- Rappresentare i CSV aderenti nelle relazioni con i soggetti regionali, a partire dal Comitato di Gestione del Fondo Speciale per il Volontariato, dal Consiglio Regionale del Volontariato e dal Forum del Terzo Settore del Piemonte.
- Interloquire con gli organismi di coordinamento e collegamento a carattere regionale di cui alla legge regionale 38/94 art. 3 comma 3 al fine di facilitare la realizzazione di iniziative di volontariato a valenza regionale sostenute dai CSV piemontesi.

A partire dall'anno 2008 i CSV aderenti al Coordinamento regionale hanno deciso di adottare un programma unico per le attività del Coordinamento stesso, prevedendo un relativo stanziamento finanziario nei propri bilanci preventivi. Tale programma, sottoposto all'attenzione del Comitato di gestione non è stato approvato e tale decisione ha limitato nei fatti le iniziative previste e prevedibili del CSVP.

Nel corso del 2009 si sono tenuti 5 incontri del Coordinamento.

2.6.2 Il Consiglio Regionale del Volontariato

A marzo 2004, con l'approvazione della delibera regionale che ne definiva la composizione e le modalità di funzionamento, è stato istituito il Consiglio Regionale del Volontariato, organismo di rappresentanza previsto dalla legge regionale. Le funzioni del Consiglio Regionale del Volontariato sono: attività di promozione e attuazione, direttamente o in collaborazione, con gli Enti locali, con le organizzazioni di volontariato e con i centri di servizio, iniziative di studio e di ricerca anche ai fini dello sviluppo di attività di volontariato, promozione, con cadenza biennale, della Conferenza regionale del volontariato, formulazione di pareri e proposte circa l'attuazione della legge.

Alla composizione del Consiglio Regionale del Volontariato, il cui mandato scade ogni cinque anni, concorre, oltre all'altro Csv torinese, anche Idea Solidale con un proprio rappresentante.

2.6.3 La Provincia di Torino

La consolidata prassi che prevede un costante confronto tra uffici provinciali preposti e la struttura tecnica del CSV in merito all'interpretazioni legislative che sottendono all'iscrizione delle organizzazioni di volontariato nella sezione provinciale del registro, ha portato nel 2009 ragionare su un protocollo di intesa, che sarà siglato nel 2010 per dare maggiore rilievo (anche operativo) all'attività di assistenza e accompagnamento esercitata dai Centri di Servizio per il Volontariato rispetto alle procedure per l'iscrizione delle odv nel registro regionale e per il mantenimento di tale iscrizione.

Contestualmente la Provincia di Torino ha deliberato uno stanziamento di fondi per assicurare l'assistenza alle associazioni di promozione sociale. Idea Solidale ha presentato una propria proposta in merito, che nel 2010 dovrebbe portare all'attivazione di un servizio di accompagnamento specifico e distinto per tale tipologia di organizzazioni.

2.6.4 Le amministrazioni locali

La strategia adottata da Idea Solidale per la diffusione dei propri servizi sul territorio con l'obiettivo di facilitare la loro fruizione da parte di un sempre maggior numero di OdV prevede un rapporto con le amministrazioni volto al raccordo con le politiche di sostegno al volontariato presenti sul territorio e per ricercare - con la finalità di abbattimento dei costi strutturali a vantaggio di quelli per l'erogazione dei servizi - la concessione in uso gratuito di locali pubblici da adibire a sedi periferiche del CSV.

2.6.5 – Osservatorio sull'economia civile

L'Osservatorio sull'economia civile in provincia di Torino è stato istituito nel 2006 dalla Camera di Commercio di Torino e si pone l'obiettivo di conoscere il mondo del non profit e delle sue interrelazioni con quello delle imprese e della società civile.

In particolare, l'analisi promossa dall'Osservatorio dell'economia civile si può ricondurre a due specifiche linee di ricerca:

- ricerche sul mondo dell'economia civile, rivolte essenzialmente a delimitarne e ad analizzarne la dimensione quantitativa, i punti di forza e debolezza, le opportunità, le minacce e i legami con il mondo del lavoro, delle imprese e della società civile.
- Ricerche per il mondo dell'economia civile, ossia quelle analisi volte ad esaltare e migliorare efficienza ed efficacia delle organizzazioni non profit, elaborando contenuti propositivi, in un'ottica di progressiva professionalità.

In questo contesto Idea Solidale collabora in modo proficuo con l'Osservatorio sia attraverso un generale scambio di informazioni e dati sia con la partecipazione a precisi progetti di ricerca. Nel 2009 il CSV ha fatto parte del gruppo di lavoro sul Bilancio Sociale che ha l'obiettivo di analizzare le rendicontazioni sociali degli Organizzazioni di volontariato e Cooperative Sociali della Provincia di Torino.

PARTE TERZA

LA DIMENSIONE ECONOMICA

3.1 Il fondo speciale 2009

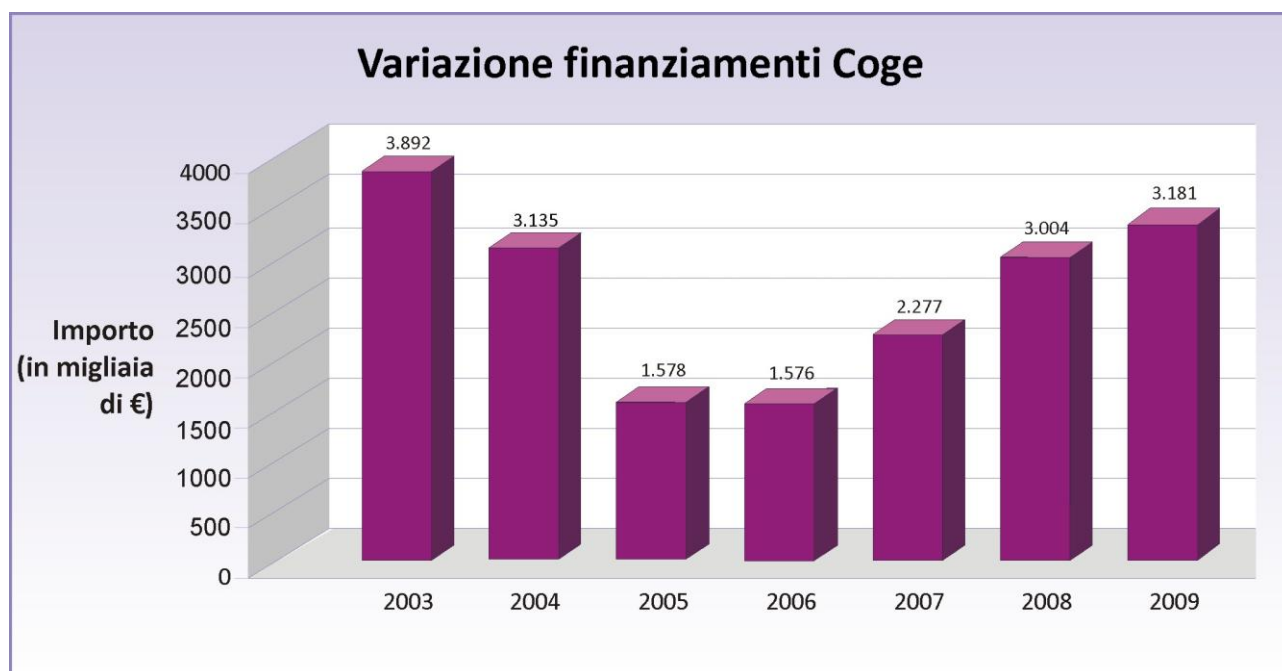
Il fondo speciale per il volontariato è costituito da 1/15 dei proventi delle fondazioni bancarie. Ogni regione ha un proprio fondo amministrato da un Comitato di Gestione, che ne decide la ripartizione tra i vari Centri; In Piemonte vengono utilizzati criteri statistico – quantitativi riferiti alle aree provinciali sulle quali operano CSV (che tengono conto delle associazioni iscritte al registro, la popolazione e la superficie del territorio); viene poi adottato un correttivo finalizzato a portare tutte le aree provinciali ad avere un coefficiente minimo del 5% sul totale.

Come mostra la tabella seguente l'anno 2009 ha visto complessivamente aumentare i fondi a disposizione dei Csv piemontesi del **6%**, permettendo ai due Centri torinesi di avere risorse in più, anche se il fondo per la provincia Torino è – in proporzione – leggermente calato, passando dal 41,3% al 40,7%.

PROVINCIA	FONDO 2008	FONDO 2009	% (rel. al 2009)
Alessandria	1.750.000 ³	1.857.000	11,9
Asti	920.000	971.000	6,2
Biella	944.000	1.012.000	6,5
Cuneo	2.416.000	2.621.000	16,8
Novara	1.076.000	1.171.000	7,5
Torino	6.089.000	6.362.000	40,7
Verbano-Cusio-O.	737.000	781.000	5
Vercelli	808.000	842.000	5,4
Totale	14.739.000	15.617.000	100

Essendo la provincia di Torino caratterizzata dalla presenza di due Centri la quota ottenuta da Idea Solidale è stata pari al 20,4% del fondo totale piemontese, pari a **3.181.000 €**.

³ Tutte le cifre relative ai dati economici sono arrotondate alle migliaia di euro; per questa ragione in alcuni casi la somma può avere uno scarto di $\pm 1.000\text{€}$

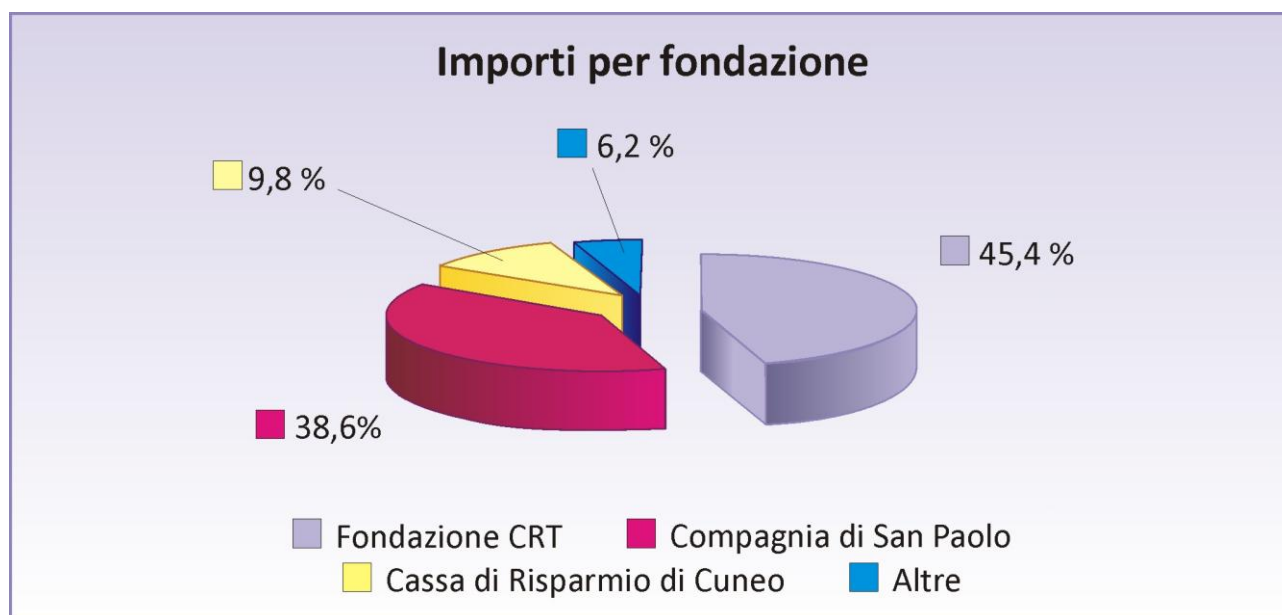


Erogazioni delle Fondazioni piemontesi a Idea Solidale nell'anno 2009

FONDAZIONE	IMPORTO	%
Cassa di Risparmio di Torino	1.410.000	45,4%
Compagnia San Paolo	1.200.000	38,6%
Cassa di Risparmio Cuneo	305.000	9,8%
Cassa di Risparmio Biella	45.000	1,4%
Cassa di Risparmio Alessandria	38.000	1,2%
Cassa di Risparmio Asti	31.000	1,0%
Cassa di Risparmio Tortona	22.000	0,7%
Cassa di Risparmio Vercelli	19.000	0,6%
Cassa di Risparmio Fossano	14.000	0,5%
Cassa di Risparmio Saluzzo	11.000	0,4%
Cassa di Risparmio Savigliano	7.000	0,2%
Cassa di Risparmio Bra	6.000	0,2%
TOTALE	3.106.000	100%

Dal budget totale di 3.181.000 euro mancano **75.000** relativi ad attività non approvate (categoria 4⁴) che saranno oggetto delle programmazioni degli anni successivi.

⁴ Vedi pag. 34



3.2. La situazione economica

3.2.1 – I proventi

Proventi	Importo
Fondo speciale	3.181.000
Fondi impegnati in anni precedenti	1.054.000
Altri proventi	14.000
Totale	4.249.000

Questa tabella riassume il risultato dell'esercizio 2009, dove l'importo totale a disposizione del Centro è dato dalla somma dell'assegnazione 2009 del Fondo Speciale per il Volontariato, dai residui degli anni precedenti impegnati e dagli interessi bancari (altri proventi).

3.2.2 – Il risultato dell'esercizio 2009

Voce	Importo
Speso a consuntivo 2009	2.706.000
Fondi impegnati in attività future	1.077.000
Avanzo di gestione esercizio 2009 da programmare negli anni successivi	466.000
Totale oneri	4.249.000

3.2.3 - Gli oneri per natura

Questa tabella mette in evidenza le voci di costo per natura, raggruppate in 5 macrovoci, come da indicazione del Comitato di Gestione:

- Investimenti: costi relativi all'acquisto di beni che vengono ammortati negli anni successivi.
- Risorse umane: costi complessivi delle persone che lavorano a qualsiasi titolo per il Centro, divisi per *personale* (dipendenti), *collaborazioni* (contratti a progetto e collaborazioni occasionali) e *consulenze* (professionisti pagati tramite partita Iva)
- Risorse fisiche: si distinguono in acquisti cioè cancelleria, materiali e beni di valore inferiore a 516€, e *pubblicazioni* (libri e materiale audiovisivo per corsi di formazione e progetti, abbonamenti a quotidiani e riviste, abbonamento postale per la spedizione della rivista Volontari-a-to)
- Servizi di Terzi: costi relativi a tutte le forniture, il *Godimento beni di terzi* riguarda essenzialmente gli affitti e i noleggi.
- Oneri diversi di gestione: oltre ai *rimborsi spese*, vengono considerati gli *Oneri di gestione* che includono tasse, siae e la quota sociale versata da Idea Solidale per l'adesione a Csvnet.

Voce di costo	Costi di gestione	Risorse interne su attività	Risorse esterne su attività	TOTALE
Investimenti	8.000	0	31.000	39.000
<i>Costi di impianto e ampliamento</i>	3.000	0	1.000	4.000
<i>Software applicativo</i>	3.000	0	1.000	4.000
<i>Costi pluriennali</i>	0	0	0	0
<i>Impianti e macchinari</i>	0	0	0	0
<i>Attrezzature</i>	2.000	0	2.000	4.000
<i>Mobili e arredi</i>	0	0	4.000	4.000
<i>Macchine d'ufficio elettroniche</i>	0	0	23.000	23.000
<i>Automezzi</i>	0	0	0	0
risorse umane	175.000	540.000	353.000	1.068.000
<i>Costi del personale</i>	130.000	539.000	7.000	676.000
<i>Collaborazioni</i>	1.000	1.000	116.000	118.000
<i>Consulenze</i>	44.000	0	230.000	274.000
risorse fisiche (materiali)	26.000	27.000	117.000	171.000
<i>Acquisti</i>	25.000	27.000	92.000	145.000
<i>Pubblicazioni</i>	1.000	0	25.000	26.000
servizi di terzi	88.000	176.000	1.089.000	1.353.000
<i>Servizi di terzi</i>	73.000	86.000	914.000	1.073.000
<i>Godimento beni di terzi</i>	15.000	90.000	175.000	280.000
oneri diversi di gestione	63.000	0	13.000	76.000
<i>Oneri di gestione</i>	61.000	0	7.000	68.000
<i>Rimborsi spese</i>	2.000	0	6.000	9.000
TOTALE	360.000	744.000	1.602.000	2.706.000

Le differenti voci di costo sono ulteriormente ripartite in tre parti:

- Costi di gestione: comprendono gli oneri per il funzionamento del Centro, quindi sono considerati una parte dei costi di affitti, utenze e spese fisse e i costi del personale relativi al direttore e l'area amministrativa⁵
- Risorse interne su attività: comprendono la maggior parte dei costi fissi del Centro, cioè il resto del personale e la rimanente parte di costi della sede centrale, utilizzati per lo svolgimento delle attività e l'erogazione dei servizi.
- Risorse esterne su attività: comprendono i costi "esterni" quali consulenti, docenti dei corsi, ogni fornitura di servizi relativi allo svolgimento delle attività e l'erogazione dei servizi.

3.2.4 - Oneri per destinazione

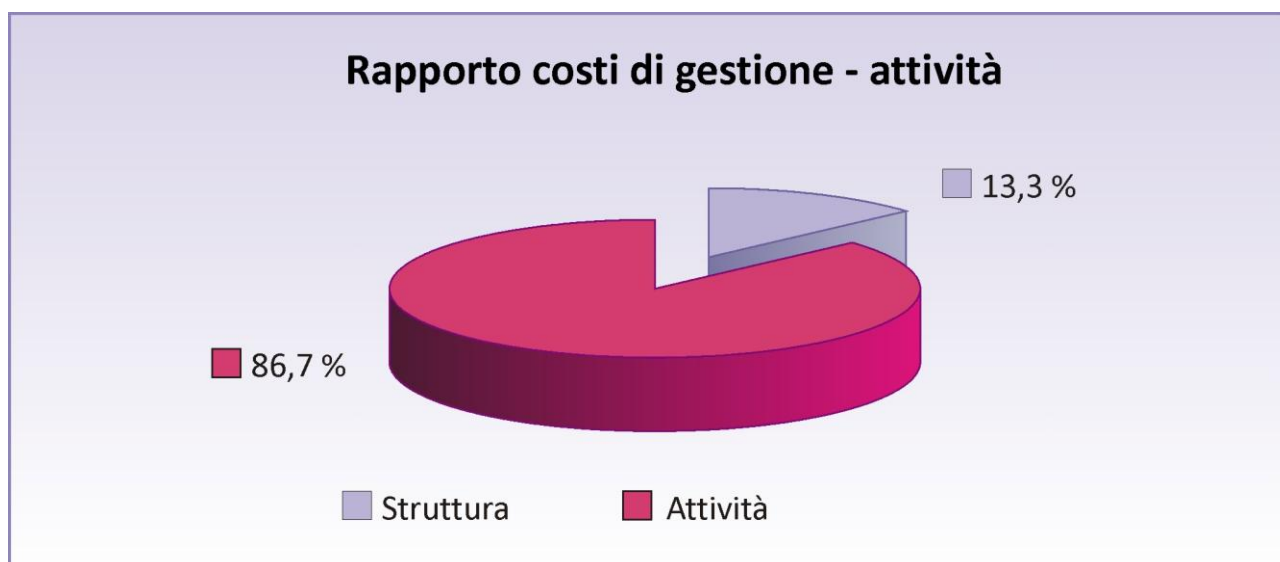
Questa tabella riepiloga i costi che Idea Solidale ha sostenuto per le diverse attività nel corso del 2009; le attività non sempre corrispondono in maniera biunivoca a quelle descritte successivamente nel capitolo 5.3, in quanto alcuni servizi vengono raggruppati insieme in sede di bilancio, per continuità con gli anni passati. Tuttavia attraverso la tabella a pag. 43 è possibile operare un confronto tra i codici afferenti ai costi e i servizi.

ATTIVITA' /AREA ⁶	COSTO
AREA 0 – Costi di gestione	360.000
AREA 1 - Promozione	396.000
1.1a - Orientamento al volontariato	71.000
1.1b - Manifestazioni pubbliche	96.000
1.2a - Cittadini 7+	58.000
1.5a - Bando turco	4.000
1.5b - Progetti di promozione in partenariato con le odv	167.000
AREA 2 – Consulenza/Assistenza	927.000
2.1a - Sportelli di consulenza	88.000
2.4a - Trasporti	230.000
2.4b - Attrezzature elettroniche	71.000
2.4c - Strutture espositive	195.000
2.4d - Spazi attrezzati	266.000
2.5a - Percorsi di accompagnamento	77.000
AREA 3 - Formazione	336.000
3.1a - Iniziative del centro	148.000
3.3a - Progetti di formazione in partenariato con le odv	188.000
AREA 4 - Comunicazione/Documentazione	688.000
4.1a - Ufficio stampa	119.000
4.2a - Ideazione realizzazione prodotti di comunicazione	302.000
4.3a - Centro documentazione	26.000
4.4a - Promozione csv	39.000
4.5a - Osservatorio sul volontariato torinese	55.000
4.6a - Progetti di comunicazione in partenariato con le odv	147.000
Totale costi 2009	2.706.000

⁵ Vedi pag. 22

⁶ Viene utilizzata per ragioni di bilancio la classica divisione in quattro aree relativa al già citato D.M. 8/10/1997, più l'area 0 relativa ai costi di gestione; nella parte di analisi dei servizi, l'area Consulenza/assistenza viene divisa in due per ragioni di chiarezza espositiva.

Nel calcolo degli oneri per destinazione, una serie di costi fissi quali gli affitti, le utenze e il personale vengono ripartiti sulle diverse attività, in maniera proporzionale; per esempio il costo dell'affitto della sede centrale è distribuito su tutte le attività, ma in maniera preponderante nell'area 2.4d – Spazi attrezzati, vista l'ampia metratura della sede occupata da sale riunioni e postazioni per associazioni. Allo stesso modo lo stipendio dei dipendenti è ripartito in proporzione al tempo stimato sulle varie attività di cui si occupano.



Il grafico mette in relazione la percentuale dei costi relativi ai costi di gestione relativi al funzionamento del Centro, rispetto a quelli destinati direttamente allo svolgimento delle attività.

Confronto tra i costi 2008/2009 relativi alle attività

ATTIVITA'	2008	2009	variazione
Struttura e funzionamento	345.000	360.000	+4,3%
Promozione	232.000	225.000	-3,0%
Promozione co-progettata	104.000	171.000	+64,4%
Consulenza	216.000	165.000	-23,6%
Assistenza logistica	768.000	762.000	-0,8%
Formazione proposta dal Centro	145.000	148.000	+2,1%
Formazione co-progettata	67.000	188.000	+180,6%
Comunicazione	446.000	460.000	+3,1%
Comunicazione co-progettata	106.000	147.000	+38,7%
Documentazione e ricerca	74.000	81.000	+9,5%
TOTALE	2.503.000	2.706.000	+8,1%

Si osserva come gli incrementi più significativi siano nelle aree di co-progettazione, dal momento che nel 2008 rispetto al 2007 la scadenza per presentare le proposte è stata posticipata e, come spiegato anche in seguito, questi progetti si sono realizzati nel 2009, aspetto che ha portato ad avere maggiori costi su queste attività nel 2009 rispetto all'anno precedente.

PARTE QUARTA

LA DIMENSIONE SOCIALE

4.1 Dalle strategia ai servizi

Come indicato nella missione di Idea Solidale, i bisogni delle organizzazioni di volontariato sono il punto di partenza dal quale impostare l'attività del centro, che tuttavia è vincolata da una serie di fattori esterni:

- Le disposizioni contenute in particolare dal D.M. 8.10.1997⁷ il quale fornisce indicazioni sulle attività che i CSV possono svolgere.
- Le limitazioni imposte dal Comitato di Gestione, il quale interviene sulla legittimità dei servizi proposti dal Centro, nonché sulla titolarità dei destinatari.
- La consistenza del budget.

In definitiva nel decidere le proprie attività, il Centro deve cercare di rispondere a tutte le esigenze che emergono dalle organizzazioni di volontariato, siano esse socie del Centro o meno, nei limiti di quanto sancito dai regolamenti ministeriali e dalle direttive del CoGe.

4.1.1 – I bisogni

Idea Solidale, nel corso degli anni, ha cercato di individuare i bisogni delle associazioni, anche se non ha mai ricorso a una rilevazione strutturata e annuale. Tuttavia, in particolare nel corso del 2008, sono stati organizzati incontri con le odv, per permettere loro di esprimere la propria voce in merito alla programmazione. Nello specifico sono emerse come necessità:

- *Sostenere Odv nell'ordinario*
- *Aumentare il numero dei volontari*
- *Migliorare immagine del volontariato*
- *Promuovere reti e sinergie tra Odv*
- *Aumentare la capacità delle Odv a reperire risorse economiche*
- *Implementare consapevolezza e competenza dei dirigenti OdV*
- *Sviluppare le competenze progettuali ed emancipatorie delle OdV*

⁷ D.M. 8/10/1997 Art. 4 comma 1

Compiti dei centri di servizio

I centri di servizio hanno lo scopo di sostenere e qualificare l'attività di volontariato. A tal fine erogano le proprie prestazioni sotto forma di servizi a favore delle organizzazioni di volontariato iscritte e non iscritte nei registri regionali. In particolare, fra l'altro:

- 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 organizzazioni di volontariato;
- d. offrono informazioni, notizie, documentazione e dati sulle attività di volontariato locale e nazionale.

4.1.2 - Le limitazioni del Comitato di Gestione

Negli anni si sono sviluppate una serie di linee guida a cui i CSV devono attenersi nella redazione dei programmi e nella gestione delle attività.

In sostanza i CSV non possono sostenere le seguenti tipologie di costi:

- **Erogazione diretta di denaro** alle Organizzazioni di volontariato con modalità diverse da quelle di cui alla Comunicazione Turco.
- **Attività rivolte direttamente ad utenti finali** anziché ad Organizzazioni di volontariato o volontari, trattandosi di attività che il Centro di Servizio svolgerebbe in qualità di Organizzazione di volontariato e potenzialmente in posizione di “vantaggio” rispetto a tutte le altre Organizzazioni presenti sul territorio.
- **Interventi rivolti al volontario in quanto persona** e non legati alla finalità dell'Organizzazione di Volontariato di appartenenza né al sostegno, pur se sotto forma di servizio, dell'operatività corrente delle Organizzazioni di Volontariato.
- **l'attribuzione gratuita di beni consumabili**, sostanzialmente assimilabili al denaro, che si configura come una dazione a pioggia di risorse finanziarie. La fornitura di questo tipo di beni è consentita se rientra nell'ambito di singoli progetti co-realizzati con il Centro. I beni strumentali che possono essere dati in comodato d'uso non sono beni consumabili e quindi non rientrano in questa categoria.
- **Il sostenimento** in prima persona da parte del Centro di **Servizio di costi di competenza delle organizzazioni di volontariato** (es. costi sostenuti dai Centri per l'acquisizione di beni e servizi utilizzati dalle Organizzazioni di Volontariato senza che siano collegabili ad uno specifico progetto del Centro ovvero del Centro in sinergia con l'organizzazione di volontariato).

4.1.3 La programmazione e il Piano di Attività

La scansione dei tempi per la programmazione delle attività è la seguente:

A luglio dell'anno precedente il Comitato di Gestione comunica ai CSV la porzione di Fondo Speciale loro spettante.

I CSV presentano i programmi entro il 31.10.

Il Coge invia le “osservazioni” entro la fine dell'anno classificando la varie attività secondo i seguenti criteri:

- I. attività ammessa senza rilievi.
- II. attività ammessa a finanziamento con invito al Centro di riformulare la scheda più correttamente.
- III. attività ammessa a finanziamento la cui erogazione è subordinata a chiarimenti o integrazioni.
- IV. attività non ammessa a finanziamento

Le classi I e II sono ammesse a finanziamento. Il Coge dà mandato alle Fondazioni di erogare gli importi ai CSV.

I fondi relativi alle attività della classe III nel caso non vengano integrate in maniera soddisfacente e le attività della classe IV, non potendo essere finanziate, devono essere impiegati in altre attività previa nuova autorizzazione del Comitato entro il 30.09

Entro il 30 aprile i CSV devono inviare la rendicontazione dell'anno precedente e la riprogrammazione degli avanzi di gestione.

Il Piano di Attività annuale comprende sia una descrizione analitica delle attività che l'esposizione dei costi che il CSV prevederà di sostenere, classificati sia per natura che per destinazione. Al Piano di Attività viene allegata anche una relazione dei rappresentanti del Comitato presso il Centro.

Fino ad ora la programmazione ha avuto come arco temporale l'anno. Il CSV non ha mai approntato programmazioni di medio-lungo periodo. Le motivazioni vanno ricercate innanzitutto nel già citato D.M. 8.10.1997 che dispone per i CSV bilanci annuali, dall'altro è dovuto al fatto che il Comitato ha certezza delle somme a disposizione intorno al mese di giugno dell'anno precedente a quello oggetto della programmazione. Una programmazione almeno di medio periodo (ad esempio triennale) consentirebbe probabilmente una definizione di obiettivi strategici di maggiore spessore e dall'altro potrebbe essere un'utile strumento di dialogo con gli stakeholder.

4.1.4 la titolarità dei servizi

Per comprendere le varie modalità di erogazioni dei servizi è opportuno tenere conto che i servizi vengono ripartiti secondo un criterio di titolarità:

1 - Servizi proposti dal Csv	Servizi che nascono da iniziative del Centro alle quali le associazioni possono aderire, ad esempio i corsi di formazione e le iniziative di promozione proposte dal Centro.
2 - Servizi richiesti dalle Odv	Servizi che vengono richiesti dalle Odv tra quelli permanentemente a disposizione; in questa categoria rientrano, tra gli altri, tutti i servizi di base, le consulenze, i servizi logistici e quelli di comunicazione.
3 - Attività co-progettate	Iniziative realizzate in partenariato tra Odv e il Csv, che riguardano comunicazione, promozione e formazione, per le quali il Centro emette un apposito avviso di selezione.
4 - Collaborazioni con altri soggetti	Attività co-finanziate da altri soggetti. Nel 2009 ha riguardato soltanto il progetto Tandem.
5 - Organizzate da altri soggetti che non siano Odv	Iniziative promosse da soggetti che richiedano servizi a beneficio di organizzazioni di volontariato. E' il caso dei comuni che hanno ricevuto assistenza per l'organizzazione di manifestazioni di promozione del volontariato in cui partecipavano le associazioni, che quindi avrebbero usufruito indirettamente dei servizi del Centro.

4.2 L'individuazione degli utenti

Come specificato nel D.M 08/10/1997 i centri di servizio per il volontariato *“erogano le proprie prestazioni sotto forma di servizi a favore delle organizzazioni di volontariato iscritte e non iscritte nei registri regionali”*

Tutte le organizzazioni di volontariato, intendendo per questa tipologia le associazioni iscritte al Registro Regionale del Volontariato e non iscritte che tuttavia abbiano seguito un percorso di accreditamento, possono accedere liberamente ai servizi di Idea Solidale. In base alle disposizioni del Comitato di Gestione non è possibile erogare alcuna forma di servizio ad altri enti del terzo settore, eccezion fatta per la consulenza di “orientamento”, la quale permette di comprendere se l'associazione – nel caso non sia iscritta al registro – possa essere o meno considerata di volontariato.

Quindi i destinatari dei servizi sono sempre le organizzazioni di volontariato; anche per attività come i corsi di formazione si considera come fruitore l'associazione, la quale iscrive i propri aderenti.

4.2.1 Le organizzazioni di volontariato iscritte al registro

Le organizzazioni di volontariato iscritte nell'albo provinciale del volontariato sono i principali destinatari delle attività del Centro⁸; l'iscrizione nel registro avviene dopo un'istruttoria nella quale viene verificata la natura di volontariato dell'organizzazione, sia da un punto di visto statutario che delle attività effettivamente realizzate. L'iscrizione all'albo comporta automaticamente la possibilità di accedere ai servizi del Centro a parte per gli “Organismi di coordinamento e collegamento” come indicato nel punto 4.2.3

4.2.2 Le organizzazioni di volontariato non iscritte

Non esiste un elenco che includa le organizzazioni di volontariato non iscritte al registro, ma rientrano in questa categoria tutti gli enti che, a seguito di un percorso di **accreditamento**, vengono considerate tali da Idea Solidale, in quanto, in maniera analoga agli uffici della Provincia di Torino, a seguito di un'analisi approfondita, si riscontrano tutte le caratteristiche proprie delle organizzazioni di volontariato ai sensi della legge 266/91.

Vengono considerati possibili utenti del Centro anche le **sezioni a carattere non autonomo** di odv iscritte in altre province (anche di altre regioni), cioè distaccamenti della sede principale di un'associazione, caratterizzati da un certo grado di autonomia, seppur in assenza di una propria costituzione formale autonoma. Questa tipologia di organizzazioni può chiedere servizi a Idea Solidale, tuttavia prima di procedere con l'erogazione del servizio, il Centro chiede l'assunzione di responsabilità dell'associazione “madre”, nonché viene verificato che il servizio venga utilizzato per attività con ricaduta nella provincia di Torino.

⁸ Rappresentano l' 81,6% degli utenti, vedi pag. 45

Approfondimento → il percorso di accreditamento

Fin dalla sua istituzione, Idea Solidale ha sviluppato un percorso di accreditamento per poter definire con chiarezza quali siano le associazioni che possono essere considerate *“organizzazioni di volontariato non iscritte”* che vengono citate nel D.M 08/10/1997.

Di norma, quando si presenta una nuova associazione, si possono verificare tre diverse possibilità:

- lo statuto e le attività delle associazioni sono conformi alle indicazioni della legge 266/91 e l'associazione può esser accreditata.
- L'associazione presenta piccole lacune formali rispetto alla normativa ma non svolge attività palesemente in contraddizione; in questi casi Idea Solidale può indirizzare l'associazione nell'operare le modifiche statutarie necessarie per essere considerata *“di volontariato”*, rimanendo l'erogazione di servizi subordinata all'avvenuta modifica delle scritture associative.
- L'associazione presenta caratteristiche non compatibili con la normativa e non ha intenzione di modificare il proprio status oppure ha scelto palesemente di ispirarsi ad altra normativa. In questo caso l'associazione non potrà ad alcun titolo usufruire dei servizi di Idea Solidale.

Nel corso del 2008 il Comitato di Gestione ha per la prima volta richiesto di revisionare tutti gli accreditamenti precedentemente effettuati per verificare che le odv precedentemente accreditate avessero mantenuto le caratteristiche per accedere ai servizi del Centro; questa operazione è proseguita, parallelamente ai nuovi accreditamenti, anche nel corso del 2009.

Le associazioni, precedentemente accreditate, che non hanno risposto alla richiesta di Idea Solidale di fornire nuovamente la documentazione necessaria per il mantenimento dell'accREDITAMENTO, sono state poste in stato di *“sospensione”*, cioè non hanno la possibilità di richiedere nuovi servizi fino al momento in cui non abbiano espletato le procedure richieste.

4.2.3 Gli enti di secondo livello

Se un'associazione di secondo livello possa essere considerata di volontariato è un argomento a lungo disquisito, poiché la legge 266/91 all'art 3 comma 1 cita *“È considerato organizzazione di volontariato ogni organismo [...] che si avvalga in modo determinante e prevalente delle prestazioni personali, volontarie e gratuite dei propri aderenti.”*. Questo riferimento all'opera *“personale”* appare in contrasto con un'organizzazione in cui aderenti non sono persone, bensì enti. Tuttavia la Regione Piemonte ha creato una sezione provinciale e una regionale del registro del volontariato per gli *“Organismi di coordinamento e collegamento”* a cui possono iscriversi associazioni i cui soci siano per almeno 2/3 organizzazioni di volontariato iscritte nel registro regionale. Tuttavia il Comitato di Gestione ha ritenuto che di questa categoria soltanto le associazioni che abbiano esclusivamente Odv tra i propri soci (siano esse iscritte al registro o accreditate presso Idea Solidale) possano essere beneficiarie dei servizi del Centro.

Un coordinamento non iscritto nella suddetta sezione regionale o provinciale non potrà in alcun caso essere beneficiario di servizi del Centro.

4.3 Comunicazione istituzionale e pubblicizzazione dei servizi

Idea Solidale non ha mai investito pesantemente sulla comunicazione istituzionale; si è scelto in particolare di evitare il ricorso a strumenti rivolti a un target generico (inserzioni sui giornali, spot radio e televisivi). Partendo dal presupposto che gli interlocutori del Centro, cioè le organizzazioni di volontariato, siano un target ben identificato, sono stati attivati alcuni canali precisi per far conoscere loro le attività del Centro. L'utilizzo di più sistemi vuole essere una risposta a una difficoltà di fondo nell'istaurare una comunicazione efficace verso le organizzazioni di volontariato. Il problema è in parte risolvibile anche se il sistema in cui opera Idea Solidale possiede delle criticità di fondo:

- alto numero di Odv, notevole estensione e frammentazione del territorio.
- Difficoltà di archiviare e aggiornare continuamente tutti i recapiti delle associazioni, operazione particolarmente gravosa in una realtà dove spesso le organizzazioni di volontariato cambiano sede e si avvicinano responsabili e referenti.
- Esistenza di una parte significativa del volontariato che non ha confidenza con sistemi telematici.
- Difficoltà di rapida comunicazione interna alle organizzazioni di volontariato rilevata in diverse occasioni dal Centro.

Tuttavia nel 2009 vi è stato incrementato il numero di informazioni che il Centro possiede, infatti il database contiene i seguenti recapiti delle Odv del torinese:

Nel **100,0%** dei casi un recapito postale

Nell'**87,7%** dei casi numero di telefono o di fax

Nel **57,0%** dei casi un indirizzo e-mail

Nel **31,6%** dei casi un sito web

Le associazioni di cui non si hanno molti recapiti sono in gran parte quelle che non hanno ricevuto servizi; non avendo contatti è più difficile mantenere informazioni aggiornate sul loro conto.

4.3.1 La guida ai servizi

La guida ai servizi è uno strumento che permette alle Odv di avere una panoramica di cosa il Centro può offrire, le caratteristiche dei destinatari, le modalità e le limitazioni di fruizione, oltre a un sunto della struttura organizzativa di Idea Solidale.

4.3.2 Comunicazioni postali, sms e messaggi vocali

Le comunicazioni per mezzo di posta ordinaria, rimangono il metodo base per far conoscere le attività delle associazioni; mensilmente viene recapitata a tutte le associazioni di volontariato della provincia di Torino la **newsletter postale "Idea Solidale Informa"**, in cui vengono raggruppate le iniziative a breve scadenza, in particolare gli avvisi di selezione per le attività co-progettate, i corsi di formazione e le iniziative di promozione. La newsletter mensile serve ad evitare l'invio di singole comunicazioni per ogni iniziativa; spedizioni ad hoc vengono ancora utilizzate soltanto nel caso di comunicazioni specifiche verso alcune associazioni.

Occasionalmente viene utilizzato l'invio di **sms** o di **messaggio vocale preregistrato**; questo tipo di mezzo è necessariamente meno esaustivo nella descrizione dell'iniziativa in questione, ma sia per il costo nettamente inferiore rispetto alla spedizione via posta ordinaria, che per il poco tempo necessario per l'invio e la ricezione, è stato in alcuni casi ritenuto idoneo.

4.3.3 Altre forme di comunicazione verso le odv

Alcuni strumenti come la **newsletter telematica**, il **sito web www.ideasolidale.org**, nonché la rivista **Volontari-a-to**, oltre ad essere utilizzati come servizio alle associazioni per comunicare le loro iniziative⁹ e per la diffusione di argomenti di interesse per il volontariato, riportano attività e iniziative di Idea Solidale, nonché informazioni sui servizi a disposizione delle odv.

4.3.4 Comunicazione istituzionale

Possono essere considerate maggiormente “istituzionali” alcune forme di comunicazione di presentazione generale di Idea Solidale verso una platea più ampia. Tra quelle adottate da Idea Solidale vanno annoverate la **presenza con un proprio stand** in occasione di eventi di promozione¹⁰, anche in occasione di iniziative organizzate da altri enti (ad esempio la Fiera del Libro) e la stampa di un proprio **pieghevole istituzionale** di presentazione delle attività.

4.4 – La modalità di richiesta dei servizi

4.4.1 – La procedura di richiesta/erogazione dei servizi

I servizi che possono essere ottenuti in forma ordinaria – cioè quelli relativi al codice di titolarità 2 – devono essere richiesti attraverso domanda in forma scritta al Centro attraverso fax, e-mail, posta elettronica o consegna a mano, in modo che sia conservata la tracciabilità e sia possibile archivarla. Successivamente le richieste vengono protocollate e consegnate al **Coordinatore dell'area servizi**, che si occupa di valutare se l'associazione è titolata a fruire di quanto richiesto, cioè se è iscritta al registro regionale oppure è accreditata presso il Centro.

Stabilito questo passaggio viene esaminata la richiesta per appurare se si tratta di servizi erogabili secondo le normative e le disposizioni del Comitato di Gestione; inoltre devono sussistere le condizioni della fornitura (disponibilità dell'attrezzatura, tempistica, altre particolari limitazioni che caratterizzano i singoli servizi). Nel caso, in virtù di questi aspetti, non sia possibile una risposta positiva, viene comunicato il diniego attraverso comunicazione scritta e motivata.

Se, invece, il servizio è erogabile si possono verificare due possibilità:

- Il servizio è immediatamente erogabile dagli operatori dei servizi interessati senza ulteriori approvazioni.
- La richiesta prevede un costo superiore ai limiti stabiliti dalla Giunta Esecutiva oppure richiede modalità in deroga alle normali limitazioni.

⁹ Vedi pag. 64

¹⁰ Vedi pag. 52

In entrambe le circostanze viene inviata comunicazione scritta all'associazione; tuttavia, se nel primo caso viene data risposta positiva e indicato l'operatore a cui fare riferimento per la fruizione del servizio, nel secondo viene comunicato che la richiesta dovrà essere inoltrata alla **Giunta Esecutiva** del Centro che si occuperà di vagliare la domanda; soltanto dopo il responso dell'organo verrà inviata la risposta definitiva all'associazione.

Il tempo medio di risposta alle richieste è di **3,1** giorni.

I servizi afferenti alle altre titolarità, invece, prevedono modalità di richiesta che variano a di volta in volta a seconda della tipologia di servizio. Ad esempio per partecipare alle attività co-progettate di promozione, formazione e comunicazione è necessario compilare un apposito formulario nelle scadenze previste, oppure per comunicare le iscrizioni ai corsi di formazione bisogna compilare un modulo allegato alla descrizione dell'iniziativa.

4.4.2 - La presenza sul territorio

La sede centrale di Idea Solidale si trova a Torino in corso Novara 64, aperta nei seguenti orari:

- Dal lunedì al venerdì 9,00 – 23,30 (con orario continuato)
- Sabato 9,30 -17,30
- Domenica per particolari necessità.

Il personale impiegato a tempo pieno lavora in orario 9/9,30 – 17,30/18, dal lunedì al venerdì, orario oltre il quale nel Centro rimane soltanto un operatore per permettere l'utilizzo degli spazi attrezzati, sovrintendere ad eventuali ritiri e riconsegne di attrezzature e offrire un primo servizio di orientamento e accoglienza.

La scelta di dilatare in questa maniera gli orari è nata dalla precisa volontà del Centro di venire incontro a una domanda da parte delle Odv, soprattutto relativamente al fatto che negli orari lavorativi "standard" spesso i volontari sono a loro volta impegnati, rendendo difficile recarsi presso il Centro, condizione che può ostacolare anche il semplice ritiro di strumentazioni.

La presenza sul territorio provinciale

Una scelta strategica degli ultimi anni è stata quella di potenziare la presenza del Centro fuori dal comune di Torino; la necessità di questo bisogno è rintracciabile nella sproporzione tra utenti e servizi in riferimento alla dislocazione territoriale¹¹. Il modello scelto è quello del "POP" (Punto Operativo Periferico), cioè degli sportelli con un'offerta di servizi di base ridotta rispetto alla sede centrale, ma tuttavia presidiati da un operatore e in grado di erogare direttamente alcuni servizi, ospitare corsi di formazione, ricevere richieste di servizio, etc...

Nel 2009 vi è stata l'apertura di due nuovi spazi nei comuni **Moncalieri** e **Pinerolo**. L'apertura del POP di **Ivrea** prevista per il 2009, è stata rinviata al 2010, in seguito alla decisione dell'amministrazione comunale di destinare altri locali rispetto a quelli previsti originariamente.

¹¹ Vedi pag. 48

Riepilogo dislocazione dei POP

- **POP Moncalieri**

Indirizzo: Via Fiume 17bis angolo via Quintino Sella

Orario di sportello: dal lunedì al venerdì dalle 14 alle 18

- **POP Ivrea**

apertura prevista primavera 2010

Dipendenza territoriale Rivarolo Canavese

Indirizzo: Via Ivrea 60 c/o Municipio

Orario di sportello: venerdì dalle 15 alle 19

- **POP Pinerolo**

Indirizzo: Via Saluzzo 147

Orario di sportello: lunedì, mercoledì e venerdì dalle 14.30 alle 18.30, martedì e giovedì dalle 9.30 alle 13.30

Dipendenza territoriale Torre Pellice

Indirizzo: C/o Municipio - Via Alfieri, 2

Orario di sportello: giovedì dalle 15 alle 18

4.5 - Strumenti per la qualità e monitoraggio

4.5.1 – Raccolta dati, rendicontazione quantitativa e qualitativa dei servizi

I dati relativi ai servizi vengono raccolti e inseriti in un database on-line, dove è presente una scheda per ogni associazione, con delle “sotto-schede” per ognuno dei servizi ottenuti, nonché respinti e annullati nel corso degli anni. Nei primi mesi dell’anno avviene un’elaborazione secondo diversi criteri dei servizi dell’anno precedente, permettendo le rappresentazioni di dati inseriti nella parte quinta del presente Bilancio Sociale. Di norma contestualmente all’approvazione del bilancio economico, un primo report sui servizi viene sottoposto all’attenzione dell’Assemblea dei Soci e del Consiglio Direttivo.

Nel mese di maggio viene prodotta una rendicontazione per il Comitato di Gestione, strutturata secondo schede per ogni attività dove accanto ai costi consuntivi afferenti e i dati quantitativi sull'erogazione del servizio, viene affiancata una descrizione qualitativa dell'attività.

4.5.2. – Il Bilancio Sociale

Le forme di rendicontazione sovraindicate sono anche funzionali alla stesura del Bilancio Sociale. Questo strumento ha una funzione di comunicazione – nei confronti di tutti gli stakeholder – dell'operato di Idea Solidale ma vuole anche attivare un processo di confronto, per mettere a nudo le criticità riscontrate durante l'anno, al fine di migliorare l'attività del Centro.

Il presente documento è la terza edizione del Bilancio Sociale di Idea Solidale.

4.5.3 – Ulteriori aspetti di valutazione: gradimento, efficacia e ricaduta dei servizi

Questi aspetti che vanno “al di là del servizio” non sono analizzabili in maniera immediata, in quanto afferiscono alle “conseguenze” dei servizi e come gli stessi vengano percepiti dalle associazioni che ne fruiscono.

Per questo tipo di rilevazioni non è stato ancora introdotto un metodo che permetta un’analisi capillare e globale dell’attività del Centro.

Il **gradimento** delle associazioni sui servizi è raccolto puntualmente rispetto ad alcuni servizi più strutturati, in particolare i corsi di formazione, le attività co-progettate ed alcune iniziative di promozione. Nel 2009 non sono stati utilizzati altri metodi per rilevare il gradimento sui servizi di base, anche se in passato sono stati condotti esperimenti in tal senso.

Un aspetto sul quale Idea Solidale non ha ancora dei dati precisi è l'effettivo **impatto dei servizi**, cioè quanto l'operato del Centro aiuti effettivamente la crescita delle associazioni di volontariato, né sulla **ricaduta** dei servizi sugli utenti delle associazioni, cioè sulla cittadinanza e la società. Un’analisi di questo tipo, anche per la sua complessità, nonostante ne sia stata da tempo la necessità, è ipotizzabile solo sul lungo periodo; il 2009 non ha portato passi avanti in questa direzione.

PARTE QUINTA

LE ATTIVITA' 2009

5.1 Il quadro generale delle attività

5.1.1 I servizi messi a disposizione da Idea Solidale

I servizi di Idea Solidale sono ascrivibili a quattro macro-aree mutate sulla base dell'indicazione fornita dal Decreto Ministeriale 8.10.97

- PROMOZIONE
- CONSULENZA e ASSISTENZA¹²
- FORMAZIONE
- COMUNICAZIONE e DOCUMENTAZIONE

La tabella seguente fornisce un riepilogo dei servizi – successivamente analizzati nel dettaglio – suddivisi per aree, messi in relazione con la “titolarità” (secondo lo schema a pag. 35) e le spese a consuntivo per ciascuna attività (confrontabili attraverso il codice attività con la tabella relativa ai costi per destinazione a pag. 31)

AREA	TITOLARITA'	CODICE ATTIVITA'
Area promozione		
1 – Orientamento al volontariato	1 - 5	1.1a – 1.2a
2 - Organizzazione e supporto a manifestazioni pubbliche	1	1.1b
3 – Iniziative di promozione co-progettate	3	1.5b
4 – Progetto Tandem	4	1.2a
Area consulenza		
1 – Orientamento e consulenza introduttiva	2	2.1a
2 - Consulenze specialistiche	2	2.1a
3 - I percorsi di accompagnamento	2	2.5a
Area assistenza		
1 - Spazi attrezzati presso la sede centrale e i POP	2	2.4d
2 – Fotocopie	2	2.4d
3 - Attrezzature da ufficio in comodato d'uso	2	2.4b
4 - Strumenti logistici per manifestazioni pubbliche	2	2.4c
5 - Automezzi in comodato d'uso	2	2.4a

¹² A differenza del 2008, consulenza e assistenza sono state considerate come due aree separate, data la consistenza numerica dei servizi che vi fanno riferimento, è stato ritenuto questo criterio utile per una maggiore chiarezza.

6 – Autobus con autista	2	2.4a
7 – Kit informatico e kit espositivo	2	2.4b
Area formazione		
1 - Formazione proposta dal centro	1	3.1a
2 - Iniziative di formazione co-progettate	3	3.3a
Area comunicazione		
1 - Realizzazione di supporti grafici	2	4.2a
2 - Assistenza alla realizzazione di siti web	2	4.2a
3 – Diffusione di notizie	2	4.1a
4 – Comunicati stampa	2	4.1a
5 - Le iniziative di comunicazione co-progettata	3	4.6a
Area documentazione		
1 – Centro di documentazione	2	4.3a
2 - Osservatorio sul volontariato	1	4.4a

Approfondimento → le attività co-progettate

Dal 2005 sono state introdotte le attività co-progettate, cioè realizzate in partenariato da una o più associazioni in rete e il Centro. Esistono tre attività di co-progettazione relative alla promozione, alla formazione e alla comunicazione. I progetti realizzati nel corso del 2009 erano principalmente quelli relativi all'avviso di selezione con scadenza 20/11/2008¹³. Il 25/09/2009 è stato il termine per far pervenire al Centro le nuove proposte di attività co-progettate, con l'obbligo di avviarle entro fine anno e di concludersi entro la fine del 2010.

5.1.2 Quadro generale dei servizi erogati e degli utenti

AREA	SERVIZI	UTENTI
Promozione	103	93
Consulenza	454	248
Assistenza	2554	490
Formazione	255	154
Comunicazione	890	239
TOTALE	4256	-

¹³ Si confronti con le sezioni dedicate alla co-progettazione nel Bilancio Sociale 2008.

Come già indicato in precedenza, in base alle disposizioni vigenti Idea Solidale offre i suoi servizi alle associazioni di volontariato iscritte e non iscritte presenti nella provincia di Torino.

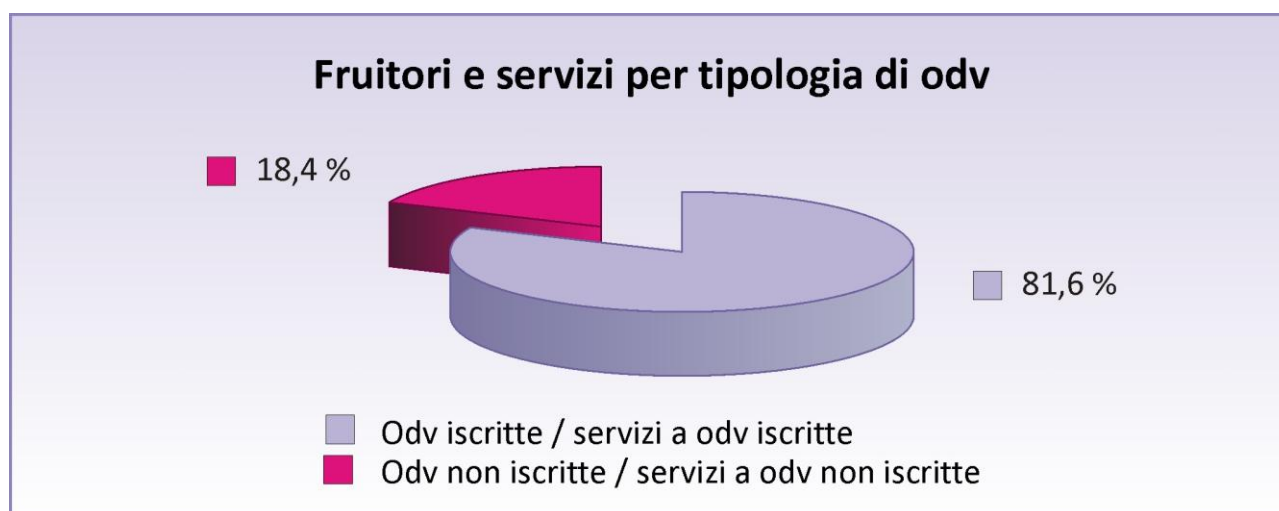
Sono quindi esclusi:

- altri soggetti del terzo settore, salvo che per la consulenza base orientamento.
- Associazioni non appartenenti al territorio della provincia di Torino, salvo per associazioni di volontariato aventi sede in un'altra provincia che richiedano un servizio per delle attività che abbiano una ricaduta nel territorio torinese.

La tabella e i grafici mostrano come oltre i **4/5** dei servizi vadano a beneficio di Odv iscritte al registro. tuttavia le Odv non iscritte rappresentano meno del **20%**. Si osserva come il rapporto tra servizi erogati per tipologia di odv è esattamente lo stesso, cioè le odv iscritte sono l'**81,6%** dei fruitori del centro e hanno ricevuto l'**81,6%** dei servizi complessivi!

Tipologia di soggetti	Odv	%	Servizi	%
Organizzazione di volontariato iscritta al Registro	529	81,6%	3471	81,6%
Organizzazione di volontariato non iscritta al Registro	119	18,4%	785	18,4%
TOTALE	648	100,0%	4256	100,0%

Il totale delle associazioni di volontariato che si sono rivolte almeno una volta al Centro nel corso del 2009 è di **648**.

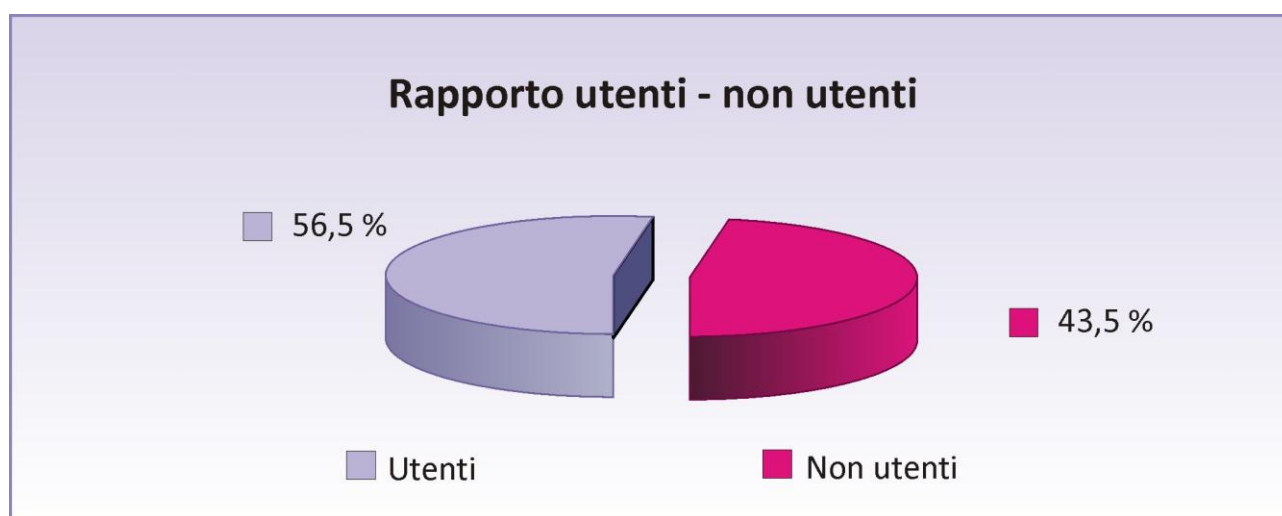


5. 2 L'effettivo utilizzo dei servizi

5.2.1 - Gli utenti del Centro, quantità, caratteristiche e rapporto sul totale

Gli utenti sul totale

Il numero delle odv servibili¹⁴ al 31/12/2009 è di **1146**¹⁵, se rapportato ai **648** utenti del Centro, si può calcolare che il **56,5%** delle associazioni presenti sul territorio ha ottenuto almeno un servizio. La percentuale di odv servite in un anno è la più alta finora registrata; infatti nel 2008 era del 52,3% ed era stato il primo anno in cui si era superato il 50%. Osservando grafico successivo, viene riscontrato che l'anno in cui il numero di associazioni servite è stato più alto rimane il 2007, ma il lavoro di analisi delle odv sul territorio provinciale ha nel biennio 2008-09 ridotto di circa 200 il numero stimato delle associazioni di volontariato.

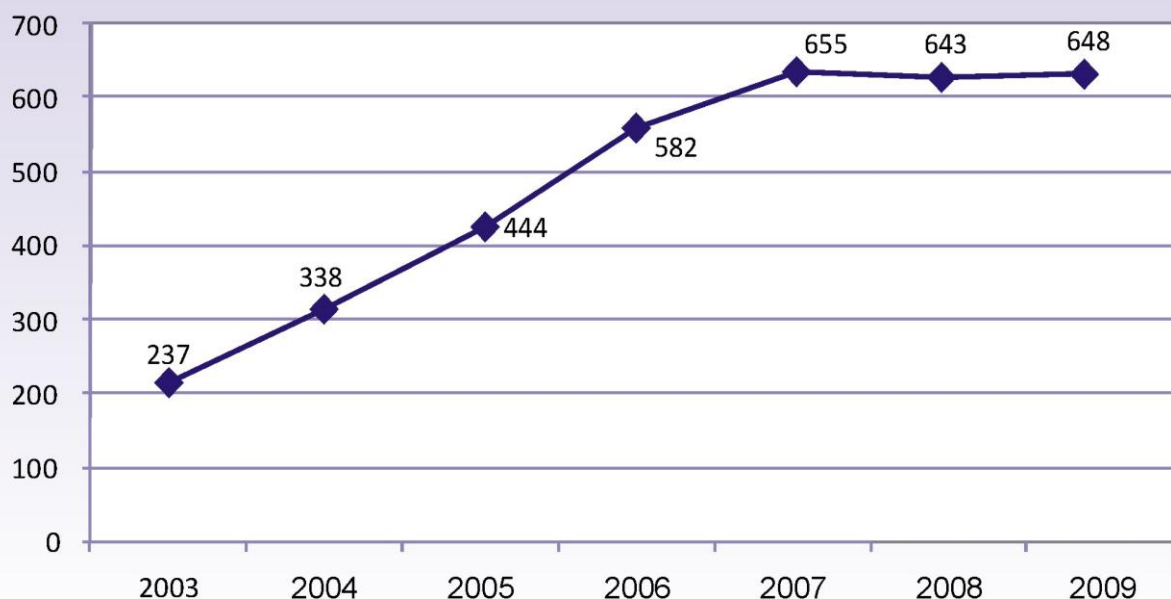


Osservando l'andamento della curva, si nota come dopo una crescita pressoché lineare, si è giunti a un assestamento; negli ultimi tre anni non ci sono state variazioni significative del numero degli utenti. È ipotizzabile leggere il dato in un processo di stabilizzazione della fruizione del Centro; sulla base di un bacino di potenziali utenti sempre più definito vi è una assestamento delle odv che fanno richiesta e ottengono servizi.

¹⁴ Si utilizza l'espressione "servibile" perché alcuni coordinamenti di odv seppur iscritti al registro non possono essere considerati possibili fruitori del centro. Inoltre il dato non ha la pretesa di essere esaustivo in quanto è possibile l'esistenza di altre organizzazioni di volontariato non iscritte che, quindi, non essendo state accreditate non possono concorrere alla definizione del numero dei potenziali utenti.

¹⁵ Cfr. dato a pag. 15 paragrafo 2

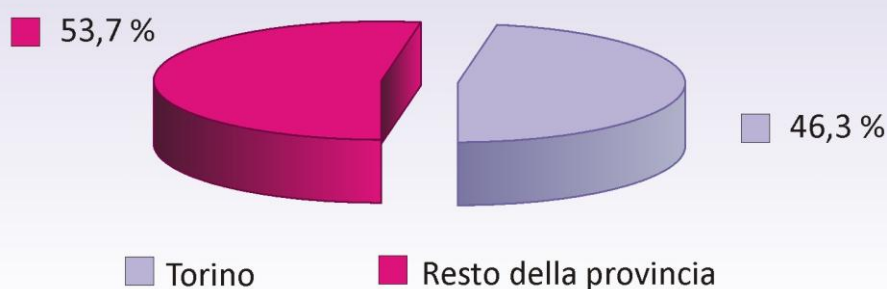
Variazione degli utenti negli anni



Servizi e distribuzione territoriale

Nel corso del 2009 hanno ricevuto servizi **648** Organizzazioni di Volontariato, con una leggera prevalenza (**348 ÷ 300**) delle associazioni risiedenti fuori dal comune di Torino.

Distribuzione degli utenti sul territorio provinciale

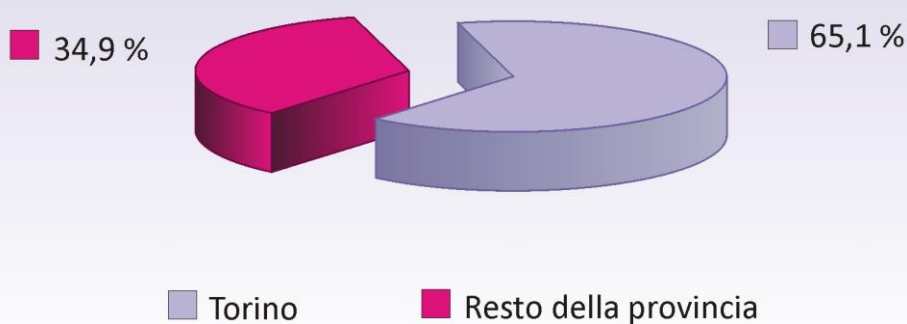


Incrociando il dato con quelli che sono stati analizzati a pag. 15 è possibile osservare come nonostante vi siano più utenti al di fuori del comune di Torino, le associazioni del capoluogo hanno maggiore accesso ai servizi, infatti il **68,6%** delle odv torinesi ricevono almeno un servizio, mentre nel resto della provincia la percentuale scende al **49,1%**. Questo aspetto è presumibilmente indice di una diversa possibilità di accesso al servizio in relazione alla distanza dalla sede centrale; ciò sembrerebbe confermato ulteriormente leggendo il grafico successivo dove è possibile osservare che sebbene il numero di utenti a Torino sia inferiore rispetto a quelli presenti nel resto della provincia, vi è una netto sovvertimento del rapporto rispetto alla quantità di servizi; infatti

praticamente i 2/3 dei servizi vanno a beneficio di associazioni aventi sede a Torino, nonostante siano meno della metà degli utenti totali.

Tuttavia oltre all'aspetto della distanza dal Centro che sembrerebbe scoraggiare le associazioni a richiedere per alcuni servizi di base, quali sale riunioni, fotocopie o utilizzo di computer, ma che invece si rivolgono a Idea Solidale per servizi più complessi, bisogna tenere conto anche di una difficoltà di conteggio preciso di alcuni servizi erogati negli sportelli decentrati e nei Pop (fotocopie e sale), dove in alcuni casi, l'accesso durante l'anno da parte delle Odv viene considerato come un solo servizio; indubbiamente questo aspetto crea uno squilibrio rispetto a Torino dove l'utilizzo delle sale riunioni o delle fotocopie è considerato unitariamente ogni volta che l'associazione ne fruisce.

Distribuzione dei servizi sul territorio provinciale



Utenti per tipologia

TIPOLOGIA	NUMERO
Socio assistenziale	180
Sanitario	131
Protezione civile	96
Impegno civile e tutela dei diritti	47
Tutela dell'ambiente	21
Tutela del patrimonio storico ed artistico	20
Cultura, istruzione ed educazione	19
Organismi di collegamento e coordinamento	9
Attività sportive e tempo libero	6
TOTALE	529

La tabella mostra invece a quale sezione del registro appartengono le associazioni iscritte che hanno ricevuto servizi da Idea Solidale. Si vede una netta prevalenza di organizzazioni che operano in ambito socio-assistenziale, sanitario e della protezione civile, che sono anche nello stesso ordine le più presenti nella sezione della provincia di Torino del registro regionale.

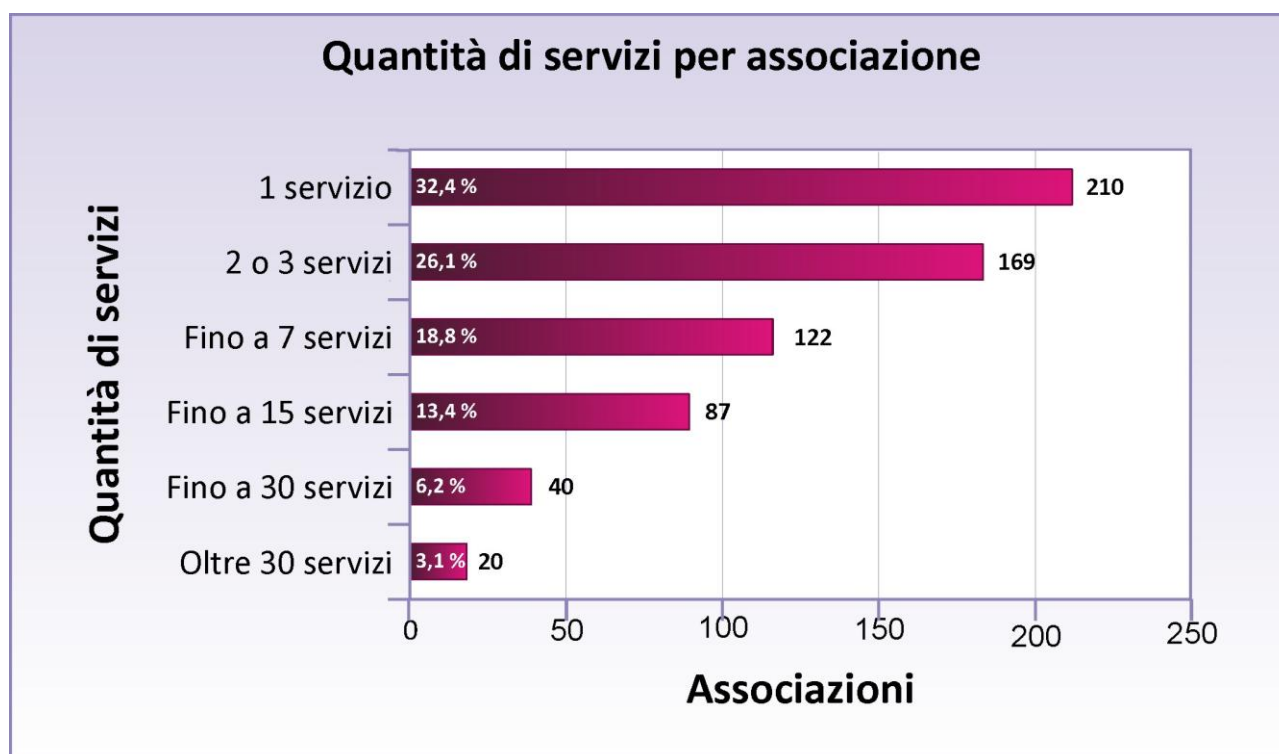
5.2.2 – Modalità di utilizzo dei servizi da parte degli utenti

Percentuale di Odv fruitici di servizi

La fruizione delle attività di Idea Solidale non è omogenea da parte delle associazioni che vi si rivolgono. La media di servizi che riceve ogni associazione è di **5,7**, tuttavia osservando la tabella seguente si può osservare il forte scostamento dal dato medio. In particolare va notato come un terzo dei fruitori del Centro siano associazioni che si sono rivolte soltanto una volta durante tutto il corso dell'anno, e che in generale è presente una parte minoritaria di associazioni di volontariato che rivolgono costantemente al Centro mentre una parte consistente e prevalentemente che richiede servizi in maniera decisamente più occasionale.

Quantità di servizi richiesti per ogni associazione

Il grafico intende mostrare come la fruizione dei servizi sia disomogenea. Esiste un terzo delle associazioni (il **32,4%**) che ha ottenuto un solo servizio, fino a un **6,2%** che ne ha ottenuti più di **15** e il **3,1%** oltre i **30**.

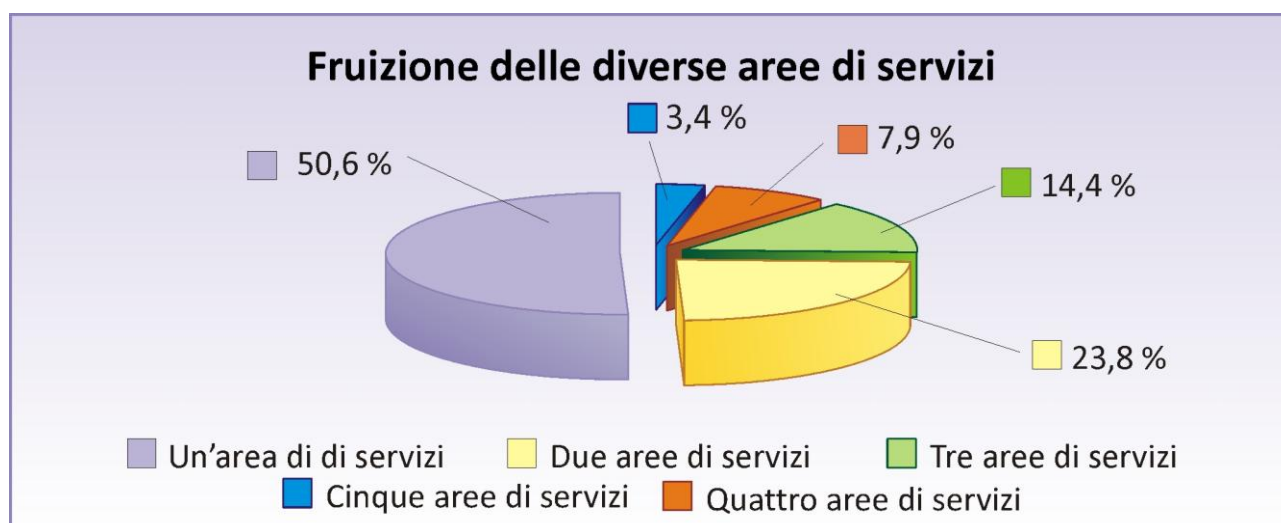


Inoltre analizzando i dati è stato possibile rilevare che il **10%** delle associazioni ha ottenuto circa l'**50%** dei servizi. Il differente utilizzo dei servizi da parte delle associazioni può essere interpretato in più modi; innanzitutto è stato osservato come "l'identikit" dell'associazione che richiede molti servizi sia un'organizzazione medio-piccola con sede a Torino. Se il secondo aspetto è facilmente comprensibile, in quanto la vicinanza alla sede centrale di Idea Solidale è palesemente un incentivo, il rapporto tra la grandezza dell'associazione e la frequenza con cui la stessa si rivolge al Centro può sorprendere; in realtà questo aspetto si spiega facilmente se si tiene conto che associazioni più strutturate tendono ad usare più occasionalmente alcuni servizi come attrezzature, spazi e fotocopie, che sono i servizi numericamente più rilevanti.

Fruizione delle diverse aree di servizi

I seguenti dati cercano di analizzare l'attitudine delle odv a richiedere servizi, cioè se le associazioni tendono a chiedere sempre la stessa tipologia di servizi o meno; la tabella raggruppa per percentuale le associazioni che hanno ricevuto sempre servizi appartenenti alla medesima area, quelli che ne hanno ottenuti appartenenti a due differenti, etc.

NUMERO	NUMERO ODV	%
Cinque aree di servizi	22	3,4%
Quattro aree di servizi	51	7,9%
Tre aree di servizi	93	14,4%
Due aree di servizi	154	23,8%
Un'area di servizi	328	50,6%
TOTALE	648	100,0%



L'ultima tabella e il grafico vogliono mostrare quanto le associazioni utilizzino i servizi non solo in maniera diversificata dal punto di vista quantitativo, ma anche da quello qualitativo. In parte i due aspetti sono legati (un'associazione che richiede un solo servizio non può che ricadere tra i fruitori di una singola area!), tuttavia esiste una tendenza da parte di alcune odv a chiedere servizi della stessa tipologia, però fruendone più volte. Tuttavia circa un quarto delle odv hanno ottenuto servizi afferenti ad almeno 3 aree di attività.

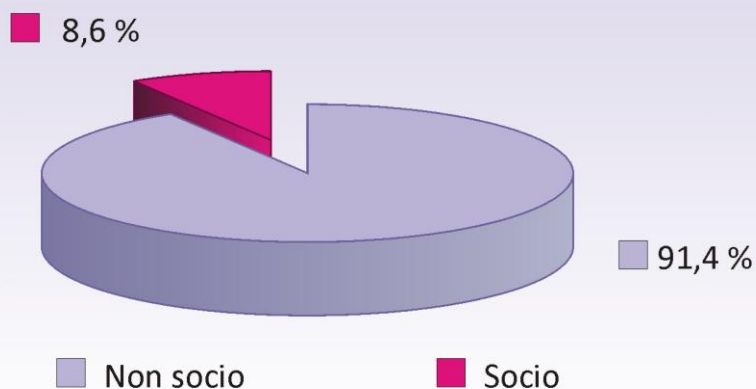
5.2.3 - Soci e servizi

Questa sezione del Bilancio Sociale vuole indagare il rapporto che esiste tra l'essere socio del Centro e la fruizione dei servizi; l'importanza di questo aspetto nasce dalla particolarità del sistema dei Csv, dove le organizzazioni di volontariato sono contestualmente gli amministratori dei Csv e beneficiari dei loro servizi.

Il primo aspetto interessante è che non tutti i soci hanno ricevuto servizi nel 2009, ma ne hanno beneficiato l'**86,2%** cioè **56** associazioni su **65**, escludendo dal computo i 4 soci di Idea Solidale che non sono ascrivibili al volontariato oltre alle 2 odv non iscritte in stato di scioglimento (e quindi anche di sospensione di accreditamento)

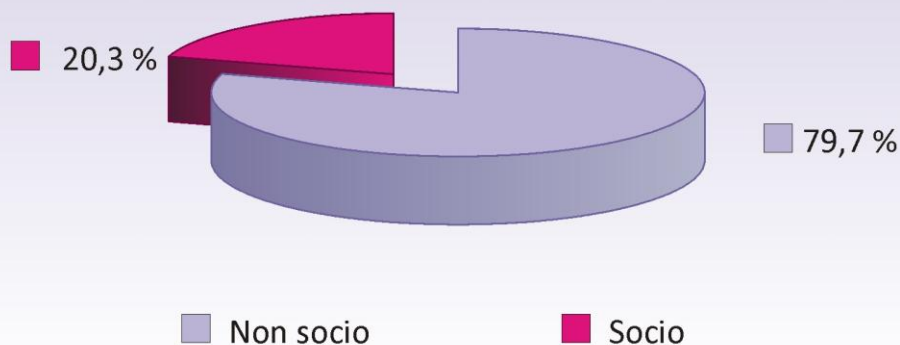
Le 56 associazioni che sono sia socie che beneficiarie di servizi rappresentano meno del **10%** degli utenti complessivi del Centro.

Rapporto degli utenti tra soci e non soci



Per quanto riguarda invece il numero dei servizi, si osserva come la percentuale dei servizi che sono stati erogati a favore dei soci è del **20,3%**. Questa percentuale risulta dal momento che i **56** soci hanno ottenuto **860** servizi (su **4235** totali). La media di servizi ottenuta da ciascun socio è di **15,4**, cioè quasi circa il triplo delle altre associazioni che è di **5,7**.

Utilizzo dei servizi da parte dei soci



Quindi, fermo restando la parità di accesso ai servizi per tutte le Odv della provincia, esiste una relazione tra l'essere socio e il numero di servizi che ciascuna ottiene, nella misura che l'**8,7%** degli utenti è socio di Idea Solidale e ha ottenuto il **20,3%** dei servizi. Una possibile chiave di lettura può essere che le associazioni che scelgono di partecipare alla governance del Centro, siano più interessate all'attività di Idea Solidale, anche per una maggiore conoscenza del funzionamento del Centro, dei regolamenti, delle attività che offre, e che quindi si rivolgano più frequentemente a richiederne i servizi.

5.3 - I servizi specialistici per sostenere e qualificare le Odv

5.3.1 – Area promozione

1 – Orientamento al volontariato

Questa tipologia di attività di promozione portata avanti dal Centro, consiste nel favorire l'incontro tra aspiranti volontari e associazioni di volontariato, in particolare nelle fasce di età dei giovani e della terza età. Tra le iniziative realizzate si segnala **Dare esperienza ricevere energia**, dove all'interno di un ciclo di incontri organizzato presso l'Unione Industriali è stato allestito un banchetto informativo sul volontariato torinese e distribuiti alcuni moduli per raccogliere le candidature di persone interessate a svolgere attività di volontariato. Molto simile, ma focalizzato, su un target differente è lo **Sportello universitario**, realizzato in collaborazione con l'Università di Torino, finalizzato a trovare nuove adesioni per le odv da parte dei giovani.

Rivolto, invece, alle scuole medie e superiori è il progetto **Noi, gli altri e il volontariato** in cui alcune Organizzazioni di volontariato hanno organizzato in collaborazione con il Centro interventi di promozione e sensibilizzazione verso gli studenti; quest'azione, più che finalizzata a reclutare nuovi volontari sul breve periodo, punta principalmente a "seminare" in loro la coscienza dell'impegno nel volontariato che potrà essere esercitato magari in futuro.

Infine si segnala la collaborazione con il **Consiglio dei Seniores** all'interno di un progetto strutturato come un corso base per acquisire le basi per diventare volontari in 4 incontri di formazione rivolto ad un gruppo di persone impegnate all'interno del Consiglio dei Seniores del Comune di Torino. Il gruppo è stato coinvolto poi in un'iniziativa per diventare esperti di orientamento nelle loro singole realtà associative attraverso il modello della peer education.

2 - Organizzazione e supporto a manifestazioni pubbliche

Un'altra attività di attività riguarda l'organizzazione di manifestazioni di promozione del volontariato, tra le quali riveste particolare importanza **"La Vetrina della Solidarietà"**, interamente organizzata da Idea Solidale, rassegna del volontariato torinese dove hanno partecipato **73** odv ognuna con un proprio stand, dove hanno potuto anche vendere alcuni loro prodotti per autofinanziamento. L'edizione di Torino è giunta alla quinta edizione nel 2009, a cui è stata per la prima volta affiancata una "versione ridotta" a **Rivarolo Canavese**. Idea Solidale ha anche partecipato con un proprio spazio a iniziative organizzate da terzi, tra cui si segnalano la **Fiera del libro** e la **Fiera Valperga**.

3 – Iniziative di promozione co-progettate

Nel 2009 sono stati realizzati **29** progetti di promozione in partenariato presentati e realizzati da altrettante odv.

Il **4,5%** degli utenti del Centro e il **2,5%** delle Odv totali della provincia ha utilizzato questo servizio.

4 – Progetto Tandem

Tandem è un progetto pensato per rispondere in modo strutturato ad eventuali esigenze di accompagnamento dei pazienti oncologici sottoposti a terapie, promosso dal Tavolo di confronto costituito da: Comitato di Gestione del Fondo Speciale per il Volontariato in Piemonte, Centri di servizio VSSP e Idea Solidale, Compagnia di San Paolo, Fondazione CRT, Regione Piemonte, Provincia di Torino e Comune di Torino, Comunità Montana Valli di Lanzo.

L'apporto di Idea Solidale è riconducibile a due canali:

FORMAZIONE:

Il corso si è articolato in un primo modulo di **5** incontri di **3** ore ciascuno, dove sono stati affrontati i seguenti temi:

- la malattia oncologica: fasi di reazione alla malattia, terapie
- la relazione d'aiuto: la relazione con l'adulto malato
- la relazione d'aiuto: la relazione con il bambino
- la comunicazione
- le emozioni

La seconda parte di **3** incontri da **3** ore, è stata incentrata su tematiche di approfondimento concordate con i volontari in base alle loro esigenze. Gli argomenti trattati sono stati la comunicazione e la relazione con il paziente, con due focus sul dolore e le reazioni fisiche alla chemioterapia.

Hanno partecipato **24** volontari appartenenti a **3** organizzazioni di volontariato tutte iscritte al registro regionale.

COMUNICAZIONE:

compito di Idea Solidale è stato quello di curare l'ideazione e la stampa dei materiali promozionali del progetto sia per la ricerca di volontari sia per diffonderne la conoscenza presso le strutture ospedaliere. Per quanto riguarda la ricerca di volontari, oltre ad una campagna di affissioni sui mezzi pubblici – curata dal VSSP – si sono utilizzati momenti organizzati dalle stesse Odv a cui sono stati forniti materiali con formati grafici personalizzati per rispondere meglio alle singole esigenze. Nel concreto sono stati prodotti in tutto oltre **17.000** stampati così suddivisi:

- Brochure ODV Torino: **1050**
- Brochure ODV Vali di Lanzo: **800**
- Locandine A3: **600**
- Manifesto 100x140: **400**
- Manifesto 70x100: **2000**
- Totem 4000x1000: **1**
- Volantini A5 ODV Torino **9000**
- volantini A5 Valli di Lanzo: **3500**

Il materiale è stato interamente prodotto e stampato con risorse interne al CSV, ad eccezione di **2400** manifesti stampati da una tipografia esterna.

Approfondimento → Il bando di finanziamento progetti

Questa tipologia di attività è la sola forma di sostegno alla “progettazione sociale” che il Centro propone, in conformità alla comunicazione ai Comitati di Gestione del 22 dicembre 2000, con cui l’allora ministro della solidarietà sociale Livia Turco si esprimeva favorevolmente alla possibilità da parte dei Centri di Servizi per il Volontariato di sostenere direttamente i progetti delle associazioni.

Il bando prevede l’erogazione diretta di denaro nei confronti dell’associazione, fino a una copertura massima dell’80% dei costi imputabili al progetto.

Nel 2009 è stato emesso il secondo bando di questo tipo nella storia di Idea Solidale, la cui scadenza per la presentazione delle domande è stata il 30/04/2009.

E’ stato realizzato un sito esclusivamente dedicato al bando:

www.finanziamentoprogetti.ideasolidale.org L’iter per la valutazione dei **124** progetti pervenuti al Centro si è realizzata attraverso due commissioni: la prima G.I.L. Gruppo Istruttoria Legittimità, composta da un rappresentante del COGE ed un rappresentante del Centro, si è occupata di verificare la legittimità dei progetti; al termine dei lavori **62** progetti sono stati dichiarati inammissibili.

La seconda commissione era composta da **5** membri tutti esterni al Centro (in rappresentanza di: Provincia di Torino, Fondazione CRT, Compagnia di San Paolo, Università di Torino, Osservatorio sull’Economia Civile della CCIAA) più la presenza di segretario verbalizzante (interno al Centro). Tale commissione si è occupata della valutazione di merito delle proposte. Dei 62 progetti valutati della Commissione esterna **6** sono stati esclusi dal finanziamento, in quanto è stato assegnato loro un punteggio inferiore al minimo stabilito nel bando. I lavori della commissione esterna si sono conclusi il 24 novembre 2009 con il risultato di **26** progetti ammessi al finanziamento, che vedranno la loro realizzazione a partire dal 2010.

5.3.2 – Area consulenza

I servizi di consulenza sono finalizzati ad offrire alle organizzazioni di volontariato conoscenze specifiche sul mondo del terzo settore, in particolare relativamente agli ambiti ove scarseggiano maggiormente nozioni importanti tra i volontari, come aspetti fiscali, legali o sulla privacy.

1 – Orientamento e consulenza introduttiva

Questo servizio introduttivo ha una funzione di orientamento ed è, di norma, preliminare ad altri servizi più specializzati. Come già indicato, questo è l’unico servizio a cui possono accedere anche soggetti del terzo settore, pur non essendo di volontariato. Si ricorre a questo tipo di servizio in diverse occasioni:

- per i gruppi informali che necessitano di informazioni su come costituirsi associazione e quali vantaggi offre la normativa sul volontariato nonché i Centri di Servizio.
- Per associazioni già costituite che vogliono avere informazioni su Idea Solidale e capire se e come sono titolati a ricevere servizi, eventualmente attraverso un percorso di “accreditamento”.

- Per associazioni già titolate a ricevere servizi che necessitano di una panoramica delle possibilità offerte dal Centro oppure che avvertono un bisogno ma non sono riusciti a identificare come soddisfarlo.
- Per associazioni che vogliono iscriversi al Registro Regionale del Volontariato.
- Gli incontri sono condotti da un dipendente interno e sono fissati attraverso richiesta scritta o appuntamento telefonico.

Sono state erogate **30** consulenze a **23** associazioni di volontariato.

*Il **3,5%** degli utenti del Centro e il **2,0%** delle Odv totali della provincia ha utilizzato il servizio di consulenze di sportello.*

Sono state inoltre fornite consulenze a **21** gruppi informali e **16** associazioni non ascrivibili al volontariato.

2 - Consulenze specialistiche

In questa categoria rientrano le consulenze di professionisti esterni per rispondere ad esigenze specifiche emerse dalle associazioni. Le consulenze in materia fiscale e legale sono condotte da due esperti presenti rispettivamente con cadenza settimanale e quindicinale presso Idea Solidale. Le altre avvengono su appuntamento. Il servizio di consulenza sul 5 per mille si concentra nel breve arco temporale in cui devono pervenire le iscrizioni delle associazioni, secondo le disposizioni del Ministero dell'Economia. Nel 2009 per la prima volta è stata avviata l'assistenza alla compilazione del modello EAS; gli incontri con il consulente di Idea Solidale si sono svolti nel mese di dicembre 2009, per via del termine ultimo per l'invio dei moduli il 31/12/2009.

SERVIZIO	CONSULENZE	UTENTI
Consulenza EAS	37	37
Consulenza fiscale e contabile	106	78
Consulenza legale	19	16
Consulenza sul 5 per mille	97	97
Consulenza sulla comunicazione	6	5
Consulenza sulla progettazione	21	18
Consulenza tutela privacy	18	15
Convenzione assicurativa	80	80
Sicurezza sul lavoro	17	12
TOTALE	401	

Nel 2009 **237** associazioni hanno usufruito del servizio.

*Il **36,6%** degli utenti del Centro e il **20,7%** delle Odv totali della provincia ha utilizzato il servizio di consulenze specialistiche.*

Approfondimento → il modello EAS

Il 2 settembre 2009, il Direttore dell'Agenzia delle Entrate ha emanato il provvedimento con cui è stato approvato il Modello di comunicazione dei dati rilevanti ai fini fiscali relativo agli enti associativi - Modello EAS - ai sensi dell'articolo 30 del DL 185/08 convertito, con modificazioni, in L 2/09.

Il Modello è una procedura di dichiarazione operativa ai fini fiscali, finalizzata tra le altre cose a orientare futuri controlli fiscali. La presentazione del modello EAS ha riguardato anche le organizzazioni di volontariato, tuttavia con alcuni distinguo:

- le odv non iscritte al pari degli altri enti non commerciali dovevano compilare il modello in tutte le sue parti.
- Le odv iscritte che svolgono attività commerciali e produttive marginali, diverse da quelle individuate dal DM 25/05/1995, dovevano presentare una compilazione parziale.
- Le odv iscritte che svolgono solo attività istituzionali oppure che, svolgendo attività commerciali e produttive, realizzano solo quelle marginali individuate dal DM 25/05/1995, sono state esonerate dalla presentazione del modello EAS.

La scadenza per la presentazione delle dichiarazioni inizialmente fissata al 30 ottobre 2009, è stata prorogata al 15 dicembre e successivamente al 31 dicembre 2009.

3 - I percorsi di accompagnamento

Questa tipologia di consulenza non si configura come un singolo incontro su precise esigenze, ma si svolge di norma su più incontri finalizzati alla creazione di strategie personalizzate, dove le associazioni sono chiamate a contribuire attivamente alla loro definizione.

3a - Fund Raising

Questo servizio è finalizzato alla creazione di una strategia ad hoc in merito alla raccolta fondi; si parte da un'analisi dei bisogni, della mission e della struttura organizzativa, per poi procedere all'attuazione della strategia più opportuna. Questo servizio è strettamente legato ai corsi di formazione sul fund raising, la cui frequenza era consigliata per avere le nozioni preliminari necessarie alla creazione del piano personalizzato associativo.

Il servizio ha coinvolto **8** associazioni di volontariato.

*Il **1,2%** degli utenti del Centro e il **0,7%** delle Odv totali della provincia ha utilizzato il servizio di accompagnamento al fund raising.*

3b - Bilancio Sociale

Percorso strutturato nel quale si cerca di adattare un metodo "standard" per la realizzazione del Bilancio Sociale alle peculiarità delle associazioni. Il servizio prevede una parte formativa per le odv interessate e un accompagnamento specifico per l'associazioni che decidono di intraprendere il percorso, attraverso consulenze personalizzate.

La formazione si è svolta in forma residenziale in un week-end intensivo a Pracatinat il 12 e 13 settembre 2009.

Il servizio ha coinvolto **21** organizzazioni di volontariato

*Il **3,2 %** degli utenti del Centro e il **1,8%** delle Odv totali della provincia ha utilizzato il servizio di accompagnamento al Bilancio Sociale.*

3c – Promozione del Servizio Civile presso le Odv

Idea Solidale ha attivato un servizio di assistenza alla realizzazione di progetti per il Servizio Civile Nazionale da parte delle Odv e di promozione degli stessi. L'attività è principalmente indirizzata alle associazioni che non hanno i requisiti per potersi accreditare presso l'Ente Nazionale e, quindi, devono ricorrere a una partnership con il Comune di Torino.

Il sostegno di Idea Solidale si svolge attraverso quattro azioni:

Redazione dei progetti

Pubblicizzazione verso la cittadinanza dei progetti per ricercare i volontari.

Formazione dei ragazzi partecipanti

Supporto e monitoraggio del progetto nell'arco di tutta la sua durata di 12 mesi.

Il servizio non ha coinvolto associazioni nuove associazioni di volontariato, poiché l'uscita del bando è slittata a marzo 2010¹⁶. Tuttavia è proseguito il lavoro di assistenza alle associazioni che avevano presentato i progetti a fine 2008.

3d – L'Europa per i volontari

Per quanto concerne le attività europee Idea Solidale ha proseguito il percorso iniziato negli anni precedenti, passando dagli aspetti più teorici a quelli pratici: così come nel 2008 le attività europee sono state condotte in un'ottica di conoscenza dell'Europa e delle linee di finanziamento attraverso consulenze e seminari tematici, nel 2009 si è passati ad un piano più operativo, organizzando occasioni di scambio e di confronto con volontari europei, provenienti da differenti Paesi.

Il servizio è consistito in consulenze personalizzate con le associazioni per loro progetti in ambito europeo. Sono state coinvolte nel servizio **3** associazioni di volontariato.

*Il **0,5%** degli utenti del Centro e il **0,3%** delle Odv totali della provincia ha partecipato al percorso l'Europa per i volontari.*

In maniera attinente al percorso è stato realizzato un progetto di scambio di buone prassi, svoltosi attraverso due incontri organizzativi preliminari e funzionali al viaggio a Toledo

- 14/07/2009 e 19/09/2009 incontri organizzativi

- 14/10/2009 – 17/10/2009 Viaggio a Toledo

¹⁶ Nella rilevazione dei dati viene conteggiato un servizio per tutta l'assistenza che ogni associazione che partecipa al bando del Servizio Civile riceve; quindi nel 2009 il dato è stato "zero" e non sono state riconteggiate le **18** odv che hanno presentato i progetti a novembre 2008 (dato presente nel Bilancio Sociale 2008) per le quali, tuttavia, è continuata l'attività di assistenza da parte del Centro anche nel 2009.

Sostegno a iniziative promosse da altri enti in ambito europeo, finalizzate alla sensibilizzazione, confronto e promozione

- Seminario Interregionale “Volontari, cittadini europei”
- Pracatinat 26 e 27 febbraio 2009, promosso da CsvNet con l’obiettivo finale di redigere il “Manifesto del volontariato per l’Europa”
- Conferenza pubblica per la presentazione del progetto “Volontari, cittadini europei” Torino, 2009
- Forum europeo “Volontariato a tutto tondo, volontariato a tutto mondo” svoltosi a Torino, dal 24 al 29 maggio 2009. Idea Solidale ha organizzato una conferenza sul volontariato in Italia e le differenze legislative con il resto di Europa, mentre in data 26 maggio 2009 ci sono state due occasioni di confronto e illustrazione delle attività di volontariato svolte da alcune associazioni di volontariato torinesi; per il gruppo di volontari europei è stata organizzata una visita presso i locali della Croce Verde Torino al fine di spiegare l’attività dell’associazione, mostrare la sede e soprattutto i mezzi di soccorso; a seguire i volontari sono stati accompagnati al Castello di Agliè per una visita guidata e organizzata dall’associazione Volarte.

5.3.3 – Area assistenza

La forte presenza di servizi logistici è una delle caratteristiche che contraddistinguono Idea Solidale tra i Centri di Servizio per il Volontariato in Italia; questa scelta ha richiesto una politica di investimenti nell’acquisto di attrezzature nel corso degli anni.

1 - Spazi attrezzati presso la sede centrale e i POP

Idea Solidale mette a disposizione **5** sale riunioni attrezzate con lavagne mobili e video proiettori. Le sale sono utilizzate in maniera molto consistente e in particolare nella fascia oraria 20,30 – 23,30 e il sabato. La scelta degli orari di apertura del Centro è stata operata proprio nell’ottica di soddisfare le richieste di utilizzo degli spazi, in un orario considerato dalle associazioni più comodo per le esigenze dei volontari.

Sono inoltre presenti **4** postazioni con computer, telefono e stampante, presso la sede centrale, e sono state utilizzate abitualmente da **11** associazioni di volontariato, tuttavia non è stata avviata una procedura volta a registrare ogni singolo utilizzo.

E’ possibile che vi siano alcune mancanze nel rilevamento di questa tipologia di servizio, nei punti operativi periferici.

Hanno usufruito di questo servizio **69** associazioni di volontariato

Sala	Sale utilizzate	Ore di utilizzo
Sala ambra (25 posti)	145	334,5
Sala corallo (15 posti)	151	407,5
Sala onice (45 posti)	54	146,5
Sala smeraldo (32 posti)	264	734,5
Sala zaffiro (99 posti)	193	585,5
Sala Moncalieri (60)	8	24
Totale	815	2232,5

*Il **10,6%** degli utenti del Centro e il **6,0%** delle Odv totali della provincia ha utilizzato le sale presso la sede centrale.*

2 – Fotocopie

59 associazioni di volontariato ne hanno fruito, nel corso di **195** servizi per un totale di **155.670** copie prodotte.

*Il **9,2%** degli utenti del Centro e il **5,1%** delle Odv totali della provincia ha utilizzato il servizio di fotocopiatrice.*

3 - Attrezzature da ufficio in comodato d'uso

Il centro possiede diverse attrezzature da ufficio, utili soprattutto per convegni, seminari, serate di presentazione o raccolta fondi, a disposizione delle odv che ne fanno richiesta.

Attrezzatura	Servizi	Quantità ¹⁷	Giorni complessivi
Impianto audio	33	33	90
PC portatile	24	28	334
Videoproiettore	56	59	562
Altre attrezzature	24	24	163
TOTALE	137	144	1.149

Hanno usufruito di questo servizio **60** associazioni di volontariato.

*Il **9,3%** degli utenti del Centro e il **5,2%** delle Odv totali della provincia ha utilizzato le attrezzature da ufficio.*

4 - Strumenti logistici per manifestazioni pubbliche

Quest'area riguarda la concessione in comodato d'uso di attrezzature necessarie per realizzare stand espositivi (gazebo, tavoli, sedie e griglie espositive) o intere aree allestite per feste e manifestazioni (tensostrutture e tendoni)

¹⁷ Servizi e quantità possono differire nel caso un'associazione richieda contemporaneamente (quindi nel medesimo servizio) due o più automezzi della stessa tipologia. Lo stesso metodo è stato utilizzato nelle successive due tabelle.

Hanno usufruito di questo tipo di servizi **84** associazioni di volontariato.

Servizio	Servizi	Quantità	Giorni complessivi
Attrezzature per stand espositivi ¹⁸	274	7.148	33.608
Tensostrutture	48	51	207
Impianto di riscaldamento/generatore	10	10	231
Palco	19	19	57
Altre attrezzature espositive	6	12	72
TOTALE	357	7.240	34.175

*Il **13,0%** degli utenti del Centro e il **7,3%** delle Odv totali della provincia ha utilizzato strumenti logistici per manifestazioni pubbliche.*

Le tensostrutture vengono sempre montate in loco da un fornitore del Centro.

5 - Automezzi in comodato d'uso

Idea Solidale ha scelto di investire in questa tipologia di servizio, dotandosi di un parco mezzi che nel 2009 si attestava a **12** autovetture. Il comodato d'uso alle odv è uno dei servizi logistici maggiormente richiesti, sul quale tuttavia sono state introdotte alcune limitazioni, anche per garantirne l'accesso al maggior numero di odv, in particolare l'utilizzo dei mezzi non può riguardare periodi superiori agli 8 giorni consecutivi, gli automezzi non vengono assegnati per l'attività "ordinaria" dell'associazione. I costi di benzina sono a carico dell'associazione che ne fa uso.

Approfondimento → Parco mezzi a disposizione nel 2009

Automobili:

- Fiat Punto
- Fiat Stilo
- Fiat Ulysse
- Fiat Doblò

Pulmini 9 posti:

- Ducato (3 mezzi disponibili)
- Fiat Scudo (eventualmente utilizzabile con pedana per disabili)

Camper:

- Ducato 5 posti

- Furgone trasporto merci:

- Ducato passo medio
- Ducato passo lungo
- Ducato cassonato (con braccio meccanico per sollevamento carichi pesanti)

Le sostituzioni non hanno variato il numero di automezzi di proprietà del Centro che nel 2009 si è attestato a **12** unità.

¹⁸ In questa tipologia di servizio sono ricompresi: tavoli, panche, sedie, gazebo smontabili e griglie espositive.

Automezzo	Servizi	Quantità	Giorni complessivi
Camper	18	18	114
Automobile	119	120	513
Furgoni	223	251	755
Pulmini	136	178	724
TOTALE	496	567	2.106

Il 19,0% degli utenti del Centro e il 10,7% delle Odv totali della provincia ha utilizzato questo servizio.

6 – Autobus con autista

Idea Solidale mette a disposizione pullman noleggiati con autista; questo servizio è sottoposto a maggiori restrizioni rispetto agli altri logistici.

Innanzitutto le associazioni possono richiederlo soltanto per iniziative che non vedano coinvolti in maniera prevalente i propri soci, cioè il pullman deve essere utilizzato dai destinatari dell'attività dell'Odv. Inoltre vi è una limitazione numerica, cioè ogni associazione non può richiedere più di un servizio di trasporto per trimestre; infine, le associazioni devono inviare una breve relazione sull'attività svolta, in cui devono essere indicati spostamenti, finalità e destinatari dell'iniziativa.

54 associazioni hanno usufruito di **80** servizi di trasporto a mezzo autopullman.

Il 8,3% degli utenti del Centro e il 4,7% delle Odv totali della provincia ha utilizzato questo servizio.

7 – Kit informatico e kit espositivo

Nel corso del 2005 e 2006 Idea Solidale ha promosso una campagna per rafforzare gli strumenti in possesso delle Odv per la loro attività ordinaria, attraverso la concessione in comodato d'uso per la durata 3 anni di un “kit” informatico (pc desktop, comprensivo di stampante) e di un “kit” espositivo per l'organizzazione di stand per la partecipazione a manifestazioni.

La scelta della concessione dei “kit” è finalizzata a mettere in condizione le associazioni, in particolare quelle di piccole dimensioni e lontane dal Centro, di servirsi di una strumentazione che permetta loro di non doversi rivolgere reiteratamente a Idea Solidale per l'utilizzo di strumentazioni base, per le quali in molti casi sarebbe sconveniente doversi recare a Torino per il ritiro e la riconsegna.

La fornitura in comodato d'uso ha permesso, inoltre, di evitare lo stillicidio di piccole richieste da parte delle associazioni per il prestito di queste attrezzature.

Nel 2009 tenuto conto di alcune disdette e alcune nuove forniture il numero, questo è il numero di kit concessi in comodato:

Kit informatico distribuito a **233** associazioni per un totale di **243**

Kit espositivo distribuito a **198** associazioni per un totale di **192**

Il 36,0% degli utenti del Centro e il 20,3% delle Odv totali della provincia ha in dotazione un kit informatico, mentre, il 29,6% degli utenti del Centro e il 16,8% delle Odv totali della provincia ha in dotazione un kit espositivo.

5.3.4 - Area formazione

Le attività di formazione, che insieme a quelle di consulenza rispondono alla strategia di rafforzamento delle competenze dei volontari, sono finalizzate al passaggio dallo slancio solidaristico che caratterizza il volontariato, a una solidarietà competente e qualificata.

Rifacendosi alla distinzione sulla titolarità dei servizi è possibile dividere l'offerta formativa di Idea Solidale in due grossi canali: la formazione proposta dal Centro e la formazione co-progettata.

1 - Formazione proposta dal centro

Questo canale di formazione ha riguardato complessivamente **133** associazioni di volontariato. Durante si sono registrate **351** presenze di volontari.

Corsi articolati in più incontri o in forma residenziale

Iniziativa	Periodo realizzazione	Odv coinvolte	Volontari formati
Internet e fund raising	Corso della durata di un week-end in forma residenziale. Prima edizione: 31/01/2009 – 01/02/2009 Seconda edizione: 21/03/2009 – 22/03/2009	30	41
Principi e tecniche di fund raising	Corso strutturato in forma residenziale. 20/07/2009 – 24/07/2009	12	15
Corso di protezione civile	Corso strutturato in forma residenziale. Pracatinat 22 - 26 giugno 2009	11	19
Amministrare e gestire	Quattro serate di formazione dal 17/06/2009 al 08/07/2009	14	21
Comunicare la solidarietà	Sei incontri di formazione dal 23/09/2009 al 29/10/2009	5	10
View Learning Vajont	Un incontro formativo preliminare il 30 settembre 2009 e viaggio formativo nei giorni 3 e 4 ottobre 2009	12	29

Iniziative di una giornata / convegni

Iniziativa	Periodo realizzazione	Odv coinvolte	Volontari formati
Eventi per la raccolta fondi	Prima edizione (Moncalieri): 6 settembre 2009 Seconda edizione (Favria): 28 novembre 2009	19	26
Informativa sulla sicurezza sul lavoro	Torino: 23 settembre 2009 Moncalieri: 30 settembre 2009 Pinerolo: 7 ottobre 2009 Ivrea 21: ottobre 2009	24	25
Approfondimenti di protezione civile	14 novembre 2009	12	27
E dopo il disastro?	25 ottobre 2009	10	21
L'uso della gru in sicurezza	14 marzo 2009	8	13

Per la formazione relativa al progetto Tandem si veda pag. 53

Approfondimento → **La scelta residenziale**

L'utilizzo di svolgere alcuni corsi di formazione in forma residenziale e semi-residenziale nasce per diversi motivi: innanzitutto permette di semplificare la logistica degli spostamenti, di cui in questi casi il Centro si fa carico, dal momento che è stato appurato che gli spostamenti in orario serale, in particolare per i residenti fuori Torino, fanno desistere persone interessate oppure causano molte assenze nelle lezioni.

Questa metodologia non nasce, tuttavia, da soli motivi "tecnici"; fare convivere per vari giorni volontari di diverse associazioni vuole anche essere un'importante occasione aggregativa, volta a favorire la conoscenza reciproca e lo scambio di idee. Questo valore aggiunto, più volte confermato dalle associazioni, si dimostra un efficace metodo per la creazione di reti tra le Odv.

2 - Iniziative di formazione co-progettate

Essendo la scadenza per la presentazione delle proposte il 20/11/2008, la quasi totalità delle attività di formazione co-progettate svoltesi nel corso del 2009, afferiscono all'anno 2008 a parte una sola associazione che è riuscita a concludere il corso relativo alla scadenza delle proposte formative del 25/09/2009.

I corsi co-progettati svoltisi nel 2009 sono stati **38**, per una durata complessivo di **1781** ore e hanno visto la partecipazione di **1044** volontari.

Le associazioni coinvolte sono state **39**, in quanto hanno partecipato con i loro ulteriori **3** associazioni in veste di partner¹⁹.

5.3.5 – Area comunicazione e documentazione

COMUNICAZIONE

Quest'area comprende tutti i servizi finalizzati a potenziare le capacità di comunicazione verso l'esterno da parte delle Odv; si tratta di un aspetto chiave per le associazioni, in quanto poter utilizzare strumenti efficaci di comunicazione è funzionale al reperimento di nuovi volontari, alla buona riuscita di iniziative, a favorire la conoscenza da parte della cittadinanza delle attività dell'associazione.

1 - Realizzazione di supporti grafici

La necessità di ogni associazione, seppur piccola, di produrre materiale grafico cartaceo è fortemente avvertita dal Centro. Prodotti stampati come volantini e locandine rimangono i più diffusi per la pubblicizzazione di iniziative delle Odv; il servizio offerto dal centro comprende tutta la fase dall'ideazione del prodotto del materiale promozionale sino alla stampa.

¹⁹ Sommando i 38 progetti presentati da altrettante associazioni alle 3 partnership il risultato è di 41. Tuttavia le associazioni coinvolte sono state 39 in quanto 2 delle partnership erano di odv che a loro volta avevano presentato un progetto.

Sono stati erogati **807** prodotti grafici a beneficio di **218** associazioni di volontariato

Tipo di stampato	Servizi	Quantità
Volantini e depliant	327	707.625
Locandine e manifesti	228	50.169
Cartoline, biglietti, inviti	109	114.200
Opuscoli e libri	60	63.292
Altri stampati	83	44.999
TOTALE	807	980.285

Si nota come dei **807** elaborati stampati complessivi **202** hanno necessitato della realizzazione grafica personale mentre **605** sono stati direttamente stampati e/o rilegati.

*Il **33,6%** degli utenti del Centro e il **19,0%** delle Odv totali della provincia ha utilizzato questo servizio.*

2 - Assistenza alla realizzazione di siti web

Attraverso un apposito servizio di accompagnamento e formazione, viene data la possibilità alle organizzazioni di volontariato di crearsi un proprio sito, facilmente aggiornabile e gestibile, pur senza conoscere linguaggi di programmazione. Questo è possibile attraverso l'utilizzo del template "Coltura" che permette di creare pagine e formattarle (anche caricando foto e video) in maniera analoga a un normale editor di testo.

Questo servizio è destinato principalmente alle piccole organizzazioni di volontariato, in quanto pur essendo molto funzionale, non permette la costruzione di siti molto complessi, dinamici e interattivi, come spesso necessitano le grandi associazioni.

Il servizio ha coinvolto **26** associazioni di volontariato, per le quali si sono svolti **50** incontri di assistenza con il consulente di Idea Solidale. Alla fine del 2009 i siti in funzione realizzati attraverso questo servizio erano **41** (compresi quelli realizzati negli anni precedenti e in funzione al 31/12/2009)

*Il **4,0%** degli utenti del Centro e il **2,3%** delle Odv totali della provincia ha utilizzato questo servizio.*

3 – Diffusione di notizie

Questa attività, non è propriamente un servizio, ma un sistema integrato di informazione attraverso web, radio e giornali, nel quale compaiono sia notizie di associazioni che ne fanno espressamente richiesta, sia appuntamenti, segnalazioni e approfondimenti scelti dall'ufficio stampa di Idea Solidale.

Per quanto riguarda il web, il portale www.ideasolidale.org, riporta notizie e appuntamenti su un'apposita sezione del sito e, settimanalmente, questi contenuti vengono inviati sotto forma di **newsletter telematica** a circa 1.000 indirizzi mail.

Nel corso del 2009 la newsletter è stata inviata **45** volte.

Parallelamente viene realizzato settimanalmente un notiziario radiofonico di 5 minuti (**Radiovol**), volto alla promozione delle attività delle associazioni, trasmesso su un network di dieci radio private (GRP Prima rete, GRP Dancing, GRP Melody, CENTRO 95, MANILA, Radio CUORE, Alfa, Frejus, Juke Box Torino, Juke Box Cuneo, Juke Box Nov. Verc. Biella, Reporter 97).

Nel corso del 2009 sono state realizzate **43** puntate del programma diffondendo **434** notizie.

Nel 2009 è anche proseguita la pubblicazione della rivista di settore **Volontari-a-TO**, su tematiche relative al mondo del volontariato, nonché lasciando ampio spazio alle iniziative delle associazioni. Viene stampato in **2.000** copie; nel corso dell'anno sono usciti 11 numeri (un'unica uscita nei mesi di luglio-agosto) ognuno dei quali spedito a circa **1400** destinatari (tutte le odv della provincia e i principali stakeholder del Centro).

Viene inoltre prodotta **rassegna stampa** composta da notizie raccolte da quotidiani, settimanali e siti web, su argomenti di interesse per il mondo del volontariato e del terzo settore; viene pubblicata sul sito www.ideasolidale.org e stampata in alcune copie cartacee consultabili presso la sede centrale o i Punti operativi periferici; i vecchi numeri sono conservati nel Centro di documentazione centrale, nonché reperibili sul sito.

4 – Comunicati stampa

Nel corso dell'anno è stato per la prima volta introdotto un servizio volto alla realizzazione e diffusione di comunicati stampa relativi a iniziative, progetti ed eventi organizzati dalle associazioni di volontariato.

Sono stati realizzati e diffusi **28** comunicati stampa a beneficio di **17** odv

*Il **2,6%** degli utenti del Centro e il **1,5%** delle Odv totali della provincia ha utilizzato questo servizio.*

5 - Le iniziative di comunicazione co-progettata

Nel 2009 sono stati realizzati **25** progetti di comunicazione in partenariato, con una partecipazione complessiva di **28** odv (25 associazioni capofila e 3 partner nella realizzazione).

*Il **4,3%** degli utenti del Centro e il **2,4%** delle Odv totali della provincia ha utilizzato questo servizio.*

DOCUMENTAZIONE

1 – Centro di documentazione

Il centro di documentazione centrale è il luogo dove sono conservate tutte le pubblicazioni in possesso di Idea Solidale riguardanti il volontariato e, più in generale, tematiche sociali. Oltre a una sezione dove sono conservate pubblicazioni di associazioni, enti pubblici e altri Centri di Servizio per il Volontariato, vi è una raccolta di circa 1200 testi acquistati sugli aspetti più variegati, tra cui sanità e salute, cooperazione, psicologia, ambiente e arte. La sala che ospita il Centro di documentazione si trova presso la sede centrale di Torino ed è a disposizione delle associazioni per consultazioni in loco o per prestiti di un mese.

Tutti i testi sono catalogati su un database on-line accessibile dal sito.

Nel corso del 2009 sono stati effettuati **2** prestiti a una odv. Vi sono anche state alcune consultazioni di cittadini, studenti e associazioni.

2 - Osservatorio sul volontariato

A partire dal 2005 Idea Solidale ha avviato una collaborazione con la Facoltà di Psicologia del Lavoro dell'Università degli Studi di Torino, per la creazione di un "osservatorio" permanente che studiasse peculiarità e dinamiche delle associazioni di volontariato nel corso degli anni, approfondendo di volta in volta aspetti e tematiche specifiche.

Il 2009 è stato l'ultimo anno di attività dell'Osservatorio che ha concentrato la propria attività sull'analisi del ruolo del volontariato nel momento di crisi economica attuale, nonché l'aspetto relativo all'immagine e alla riconoscibilità delle organizzazioni di volontariato nella società.

5.4 – Altre attività

5.4.1 – Terremoto in Abruzzo: Idea Solidale in aiuto al Csv de L'Aquila

Il drammatico terremoto che il 6 aprile 2009 ha distrutto numerosi comuni della provincia de L'Aquila, fra cui lo stesso capoluogo, ha creato danni irreparabili anche alle strutture del Centro Servizi per il Volontariato locale. CSVnet, la rete nazionale dei Csv, ha organizzato, fin dalle prime battute, operazioni per dare un sostegno concreto, al fine di organizzare un "centro servizi da campo", capace di raccogliere non solo le numerose istanze del volontariato locale, ma anche delle numerose organizzazioni che in queste settimane si stanno proponendo da ogni parte d'Italia. Il coordinamento delle operazioni è stata affidata al torinese Luciano Dematteis, vicepresidente CSVnet e presidente di Idea Solidale.

Idea Solidale si è impegnato con proprio personale e materiali nel capoluogo abruzzese, dove è stata approntata una sede provvisoria degli uffici del CSV del capoluogo abruzzese. Dapprima ospitati da un camper, messo a disposizione dal Centro Servizi per il Volontariato di Aosta, è stata così portata a termine in questi giorni una struttura da campo, completa di quattro postazioni dotate di pc e stampante e una sala riunioni da 50 persone, dove gli operatori aquilani possono riprendere il loro lavoro.

5.5 – Servizi non erogati e annullati

Attraverso il miglioramento della piattaforma di registrazione dei servizi e una più accurata procedura di archiviazione, Idea Solidale ha iniziato a conteggiare anche i servizi che non vengono concessi e i servizi che una volta concessi vengono in seguito annullati per volontà dell'associazione.

I dati relativi a questi aspetti permettono di avere una panoramica migliore sull'utilizzo dei servizi, nonché aiutare la trasparenza sulle modalità di concessione degli stessi.

5.5.1 - Le richieste respinte

I dati relativi a questo paragrafo riguardano soltanto servizi di norma erogabili richiesti da associazioni che hanno la titolarità per richiederli. Non sono state considerate le richieste da parte di altri soggetti non di volontariato così come non sono state analizzate le richieste di Odv per servizi non previsti o non legittimi.

I servizi non concessi nel corso del 2009 – secondo questa distinzione – sono stati **150**.

Tipologia di servizi che hanno avuto maggior numero di rifiuti

Servizio	N.
Automezzi	78
Attrezzature espositive	24
Autobus	19
attrezzature da ufficio	11
Prodotti grafici	7

Nella maggior parte dei casi, i dinieghi sono causati dalla precedente assegnazione delle attrezzature, in particolare rispetto agli automezzi dove **78** richieste di uno o più veicoli sono state rifiutate, per un totale di **286** giorni di utilizzo che non sono potuti essere soddisfatti, anche se di queste, **2** rifiuti erano causati dalla richiesta di una durata eccessiva del comodato d'uso, che nel caso degli automezzi di proprietà del Centro, non può essere superiore agli **8** giorni consecutivi. La mancata concessione di attrezzature da ufficio ed espositive, sono riconducibili allo stesso motivo, nonostante le minori richieste rendono più semplice la soddisfazione delle necessità associative. Si nota come in soltanto **2** occasioni non sono state concesse le sale riunioni, a fronte di **815** concessioni²⁰, che indica come questo servizio seppur fortemente utilizzato riesce a soddisfare la quasi totalità delle richieste.

La mancata concessione di autobus e prodotti grafici, sono invece riconducibili a limitazioni di questi servizi, nel primo caso il limite numerico di una concessione massima di trasporto per quadrimestre ad associazione, nonché l'obbligo di utilizzare il servizio a favore di utenti esterni all'associazione; nel secondo caso, i dinieghi derivano dalla non conformità dei materiali di cui viene richiesta la stampa, principalmente la presenza di loghi commerciali oppure perché i materiali pubblicitari fanno riferimento a iniziative la cui titolarità non è dell'associazione che ne ha fatto richiesta.

5.5.2 - Le richieste annullate

Per richiesta annullata si intende la rinuncia di un'associazione a un servizio che aveva ottenuto dal Centro.

Nell'anno 2009 vi sono stati **273** servizi annullati.

Servizi annullati più di frequente nel corso del 2009

SERVIZIO	Quantità
Automezzi	80
Attrezzature espositive	59
Sale riunioni	51
Grafica e stampa	38

²⁰ Cfr. pag. 59

I servizi annullati sono nettamente aumentati rispetto al 2008, dove erano 148. Come per i servizi non erogati, l'area assistenza risulta quella maggiormente soggetta a questo fenomeno. Colpisce il fatto che 80 richieste di comodato d'uso per un totale di 335 giorni complessivi siano state accordate dal Centro ma poi non fruite dalle associazioni. Se il dato viene messo in relazione con quello dei servizi respinti dove vi sono 78 dinieghi di concessione di automezzi, si può supporre che parte dei mezzi non utilizzati abbia compromesso la possibilità di altre odv di fruirne. Lo stesso ragionamento non sembra invece applicarsi alle sale riunioni dove seppure gli annullamenti siano stati 51 non vi è un numero significativo di richieste respinte dello stesso servizio.

5.6 – Confronto dei servizi erogati nel biennio 2008-2009

5.6.1 – Dati generali

Variazione del numero dei servizi rispetto al 2008

AREA	Servizi 2008	Servizi 2009	Differenza
Promozione	82	103	+ 25,6%
Consulenza-assistenza	3139	3008	- 4,2%
Formazione	121	255	+ 110,7%
Comunicazione	788	890	+ 12,9%

Il numero complessivo dei servizi è passato da **4139** a **4256** (+ 3,1%)

Variazione del numero degli utenti rispetto al 2008

AREA	Utenti 2008	Utenti 2009	Differenza
Promozione	81	93	+ 14,8%
Consulenza-assistenza	588	585	- 0,5%
Formazione	89	154	+ 73,0%
Comunicazione	214	239	+ 11,7%

Il numero complessivo degli utenti del Centro è passato da **643** a **648** (+ 0,8%)

5.6.2 – Variazioni dei servizi nelle singole aree

Come già riportato²¹ nel corso del 2009 si sono realizzate molte delle iniziative co-progettate di promozione, comunicazione e formazione del 2008, in quanto il bando è uscito in autunno e non in primavera come l'anno precedente. In questo modo – come era preventivato – si è osservato uno “slittamento” di servizi nel 2009.

PROMOZIONE

La variazione dei servizi (+ **21**) è dovuta alla realizzazione di **29** iniziative co-progettate a fronte di nessuna svoltasi nel 2008.

²¹ Vedi approfondimento pag. 44

CONSULENZA e ASSISTENZA

Considerate insieme queste due aree vedono una flessione dei servizi erogati di **131**. In realtà la diminuzione riguarda soltanto le attività di assistenza; in particolare si osservano minori richieste nelle sale riunioni (da **874** a **815**), relativamente alle fotocopie (da **288** a **195**) e il comodato d'uso delle attrezzature d'ufficio (da **194** a **137**), mentre vi è un incremento in altre tipologie di servizi logistici, cioè gli automezzi di proprietà del Centro (da **432** a **496**) e le attrezzature espositive (da **220** a **357**).

Si osserva quindi una minore esigenza di spazi e strumenti adatti all'organizzazione di incontri, conferenze, presentazioni ma un aumento di attrezzature per banchetti, mostre e stand. La crescita del numero dei servizi relativamente agli automezzi è consolidata e costante da alcuni anni a questa parte. Si registra infine una netta diminuzione della concessione di autobus con autista (da **148** ad **80**) ma in questo caso il calo è stato almeno in parte influenzato dalla modifica del regolamento di Idea Solidale in merito alla fruizione del servizio stesso, che nel 2008 prevedeva un massimo di due concessioni per quadrimestre, mentre nel 2009 il limite è stato posto a una per trimestre.

Le attività di consulenza specialistica, invece, sono aumentate in maniera netta passando da **297** a **401**; vi è stata una maggiore richiesta, anche se va tenuto conto del fatto che **21** incontri hanno riguardato il sostegno alla progettazione per il bando provinciale (non uscito nel 2008) e **37** la compilazione del modello EAS introdotto per la prima volta nell'autunno del 2009.

FORMAZIONE

La variazione relativa alle attività dell'area formazione è la più netta (da **121** a **255**), tuttavia è da interpretare in maniera differente, in quanto è fortemente influenzata dal numero di iniziative proposte dal Centro e dalla possibilità di proporre attività co-progettate; queste ultime sono passate da **6²²** a **38**.

I corsi proposti da Idea Solidale sono passati **6** a **11** corsi (**16** edizioni in totale), ottenendo quindi un aumento degli iscritti (sia volontari che associazioni).

COMUNICAZIONE e DOCUMENTAZIONE

Anche i servizi di quest'area sono in crescita, in particolare per quanto riguarda la stampa di materiali grafici passati da **763** a **807**. Questo servizio risulta in crescita costante negli anni, tuttavia si osserva come nel 2009 siano diminuiti gli elaborati su cui vi è anche stato un lavoro di grafica/impaginazione, nel 2008 erano il 35% nel 2009 si sono ridotti al 25%.

L'incremento dell'area comunicazione, tuttavia, è anche causato dall'introduzione nel 2009 del servizio di "realizzazione di comunicati stampa" (**28** servizi) e dal già citato discorso sulla co-progettata che ha portato alla realizzazione di **25** progetti relativi all'avviso di selezione 2008.

²² Nonostante la maggior parte delle iniziative co-progettate del bando 2008 si siano svolte nel 2009, tre associazioni hanno concluso il loro percorso formativo nel 2008 mentre altre 3 iniziative erano relative al bando 2007 ma slittate all'anno successivo.

5.7- L'integrazione di attività e servizi per rispondere ai bisogni strategici delle Odv

Questa parte del Bilancio Sociale, dopo l'analisi delle varie attività svolte, vuole fornire una rilettura dei servizi secondo i bisogni delle associazioni che il Centro ha rilevato. In particolare si vuole sottolineare come gli stessi servizi spesso rispondano ad esigenze diverse, anche se non evidenti a una prima analisi; un esempio è lo sviluppo di reti e relazioni tra le associazioni, un obiettivo generalmente considerato importante nel mondo dei Csv in quanto è opinione diffusa (anche se non sempre corretta) che la realtà del volontariato sia eccessivamente frammentata. Rispetto a questo bisogno Idea Solidale ha preferito non forzare la creazione di collaborazioni in maniera diretta – ad esempio convocando le associazioni di un territorio o cercando di creare reti formali prestabilite – bensì incoraggiare rapporti e collaborazioni, nei termini in cui le associazioni riterranno opportuno, promuovendo i momenti di scambio di esperienze.

A	Sostenere Odv nell'ordinario	Attività	Motivazioni
E' stato rilevato come la vasta gamma di servizi ordinari prodotti da Idea Solidale e l'efficienza con questi vengono erogati sono una delle peculiarità di questo CSV. L'obiettivo quello di mantenere tale efficienza e la facilità di accesso, anche per quanto riguarda i comuni al di fuori del capoluogo.		Spazi attrezzati	Relativamente a questo bisogno, il Centro ha deciso di dotarsi di una serie di strumenti (afferenti alle varie aree di servizi che i Csv possono svolgere per legge) cercando di renderli facilmente accessibili attraverso richieste ordinarie. In particolare lo sforzo del Centro si è profuso nella messa a disposizione di strumenti logistici e nella realizzazione di materiali pubblicitari.
		Fotocopie	
		Servizi sul territorio	
		Attrezzature da ufficio in comodato d'uso	
		Automezzi in comodato d'uso	
		Autobus con autista	
		Strumenti logistici per manifestazioni pubbliche	
		Kit informatico ed espositivo	
		Diffusione notizie	
		Realizzazione siti web	
		Realizzazione di supporti grafici	
		Centro di documentazione	

B	Aumentare il numero dei volontari	Attività	Motivazioni
Scontata ma non banale è la richiesta delle Odv di operare per aumentare il numero delle persone interessate ad impegnarsi nel volontariato e contrastare il rapido turn-over che talvolta si registra nelle organizzazioni.		Organizzazione e supporto a manifestazioni pubbliche	Iniziative che hanno come prima finalità il reperimento di nuovi volontari
		Orientamento al volontariato	Promuovere iniziative che possono essere l'occasione per l'incontro tra associazioni e cittadini.
		Iniziative di promozione co-progettate	Iniziative volte a far conoscere l'associazione o anche specificatamente finalizzate alla ricerca di nuovi volontari
		Diffusione notizie	Possibilità di promuovere le associazioni e le loro attività.
		Realizzazione siti web	Possibilità di promuovere le associazioni e le loro attività.
		Realizzazione di supporti grafici	Possibilità di promuovere le associazioni e le loro attività.

C	Migliorare immagine del volontariato	Attività	Motivazioni
I volontari avvertono che la percezione del volontariato presso l'opinione è falsata. Da un lato si vede il volontariato solo come "l'esercito dei buoni" formato da supereroi dall'altro lo si considera un luogo triste in cui la relazione è solo a senso unico, cioè dal volontario alla persona assistita, quando, invece, volontariato è il luogo dell'inclusione in cui tutti vengono accolti e valorizzati.		Organizzazione e supporto a manifestazioni pubbliche	Occasioni per il volontariato di presentarsi alla cittadinanza.
		Iniziative di promozione co-progettate	Iniziative in cui le associazioni possono presentarsi alla cittadinanza.
		Diffusione notizie	Possibilità di promuovere le associazioni e le loro attività.
		Realizzazione siti web	Possibilità di promuovere le associazioni e le loro attività.
		Realizzazione di supporti grafici	Possibilità di promuovere le associazioni e le loro attività.
		Centro di documentazione	Raccolta di materiale, ricerche e studi sul volontariato.

D	Promuovere reti e sinergie tra Odv	Attività	Motivazioni
Il bisogno urgente emerso è quello del confronto e dello scambio con altre organizzazioni di volontariato finalizzato alla creazione di reti e sinergie anche in vista di eventuali progetti ed iniziative comuni. Pertanto la creazione di reti non è tanto in obiettivo in sé, quanto piuttosto uno strumento con cui raggiungerne altri, quali appunto la progettazione comune anche in ambito europeo.		Organizzazione e supporto a manifestazioni pubbliche	Iniziative che permettono la reciproca conoscenza delle associazioni coinvolte.
		Progetto Tandem	Iniziativa realizzata in partnership tra più enti, tra cui diverse organizzazioni di volontariato.
		Iniziative di promozione co-progettate	Iniziative che spesso vengono realizzate in partnership.
		L'Europa per i volontari	Attività in cui le associazioni possono stare a contatto e condividere esperienze.
		Corsi di formazione	Attività in cui le associazioni possono stare a contatto e condividere esperienze, in particolare nei corsi residenziali.
		Iniziative di formazione co-progettate	Iniziative che spesso vengono realizzate in partnership.
		Diffusione notizie	Lo scambio reciproco attraverso il giornale e la newsletter. Permette la conoscenza reciproca delle associazioni e delle loro attività.
		Iniziative di comunicazione co-progettate	Iniziative che spesso vengono realizzate in partnership.

E	Aumentare la capacità delle Odv a reperire risorse economiche	Attività	Motivazioni
Non è compito dei CSV fornire direttamente risorse economiche alle Odv (ad eccezione di quanto previsto dal finanziamento di progetti di intervento come cd Circolare Turco del 2000 e dalle sue applicazioni) però i Centri possono fornire servizi mirati ad implementare la capacità delle associazioni a raccogliere fondi o promuovere iniziative ad hoc.		Organizzazione e supporto a manifestazioni pubbliche.	In particolare relativamente alla Vetrina della Solidarietà che viene organizzata sotto forma di mercatino natalizio.
		Ascolto e orientamento	Supporto all'iscrizione al registro regionale del volontariato o all'anagrafe delle Onlus.
		Consulenze specialistiche	Consulenze su aspetti fiscali e legali necessarie per varie attività di raccolta fondi. Consulenze sul 5 per mille.
		Consulenza sulla progettazione	In particolare la consulenza sulla progettazione, come sostegno alla presentazione di bandi.
		Percorsi di accompagnamento	In particolare per l'accompagnamento alla realizzazione di una strategia di fund raising.
		Attrezzature espositive in comodato d'uso	Messa a disposizione di strumenti per l'allestimento di stand, feste, iniziative di raccolta fondi.
		Corsi di formazione	In particolare per i corsi di fund raising.
		Diffusione notizie	Possibilità di far conoscere l'associazione anche in ottica di donazioni e sottoscrizione del 5 per mille.

F	Implementare consapevolezza e competenza dei dirigenti Odv	Attività	Motivazioni
Il volontariato è da sempre orientato "a fare" più che "a essere" ad operare "qui ed ora" piuttosto che in prospettiva. I volontari soffrono un senso di inadeguatezza nel rivestire il ruolo di dirigenti, a rapportarsi con l'esterno (in particolare con gli enti pubblici) e a pensare l'attività della propria associazione in prospettive di medio e lungo termine.		Iniziative di promozione co-progettate	Realizzazione di iniziative complesse, anche di media durata, che prevedono collaborazioni e partnership con soggetti terzi.
		Consulenze specialistiche	Rafforzamento delle competenze dei volontari.
		Percorsi di accompagnamento	Realizzazione di percorsi strutturati e in particolare l'impegno della produzione del Bilancio Sociale.
		L'Europa per i volontari	Promuovere la partecipazione a iniziative a livello europeo.
		Consulenza sulla progettazione	Sostegno alla realizzazione di progetti e la partecipazione a bandi.
		Promozione del SCN	Supporto alla realizzazione di progetti del Servizio Civile.
		Corsi di formazione	Rafforzamento delle competenze dei volontari.
		Iniziative di formazione co-progettate	Rafforzamento delle competenze dei volontari.

	Diffusione notizie	Fornire un panorama ampio sul mondo del volontariato.
	Iniziative di comunicazione co-progettate	Realizzazione di iniziative complesse, anche di media durata, che prevedono collaborazioni e partnership con soggetti terzi.
	Osservatorio sul volontariato	Approfondimento su alcuni aspetti particolari del fenomeno del volontariato.

G	Sviluppare le competenze progettuali ed emancipatorie delle OdV	Attività	Motivazioni
	Il bisogno delle associazioni di migliorare le proprie capacità di programmazione è alla base di alcune attività messe in atto negli anni dal CSV, che costituiscono per le associazioni una “palestra” in cui allenare e sviluppare la propria progettualità o per determinare alcune strategie di crescita.	Iniziative di promozione co-progettate	Iniziative che presuppongono scritte di progetti, definizione di obiettivi, piani di costi, ecc.
		Il finanziamento dei progetti	Iniziative che presuppongono scritte di progetti, definizione di obiettivi, piani di costi, ecc.
		Percorsi di accompagnamento	Creare strategie a medio e lungo termine sul fund raising.
		Consulenza sulla progettazione	Sostegno alla realizzazione di progetti e la partecipazione a bandi.
		Promozione del SCN	Avere ragazzi del SCN necessità capacità di formazione e monitoraggio dei ragazzi che devono essere impiegati su progetti precisi.
		L'Europa per i volontari	Possibilità di affacciarsi sul vasto e complesso mondo della progettazione europea.
		Iniziative di formazione co-progettate	Iniziative che presuppongono scritte di progetti, definizione di obiettivi, piani di costi, ecc.
		Iniziative di comunicazione co-progettate	Iniziative che presuppongono scritte di progetti, definizione di obiettivi, piani di costi, ecc.

PARTE SESTA

OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

6.1 Verifica degli obiettivi di miglioramento posti nelle precedenti edizioni del Bilancio Sociale e ulteriori sviluppi

Coinvolgimento dei soci

Aspetti rilevati in anni precedenti

La scarsa partecipazione dei soci in Assemblea è una criticità rilevata nella prima edizione del Bilancio Sociale (2007) che, tuttavia, è mutata radicalmente nel 2008 con una partecipazione di circa il 70%; tuttavia il dato era sicuramente influito dal fatto che nel 2008 vi è stato il rinnovo delle cariche sociali, aspetto che ha incitato la partecipazione.

Nuovi aspetti nel 2009

La partecipazione media alle tre adunanze del 2009 è stata del 21%. Il dato è inferiore a quello del 2007 (intorno al 30%) e sembrerebbe dimostrare che in caso di incontri “istituzionali” non vi è una forte volontà di partecipazione tra i soci.

Ulteriori possibilità di miglioramento per gli anni successivi

Il consiglio direttivo ha pertanto deciso di promuovere degli incontri “informali” con i soci al fine di promuovere il loro coinvolgimento nella governance del Csv e di veicolare informazioni e modalità inerenti alla gestione.

Radicamento sul territorio

Aspetti rilevati in anni precedenti

L’obiettivo strategico di avviare una maggiore presenza di Idea Solidale nel territorio al di fuori del comune di Torino, è stato riportato nell’edizione del Bilancio Sociale 2007 e rimandata agli anni successivi. L’edizione 2008 indicava come nonostante l’obiettivo dichiarato di aprire tre nuovi POP nei comuni di Moncalieri, Pinerolo e Ivrea, non si sia riusciti nell’intento seppure erano stati avviati nuovi contatti che ne avrebbero permesso l’apertura nel 2009, eccezion fatta per quello di Ivrea dove i tempi di apertura erano difficilmente prevedibili a causa della difficoltà

Nuovi aspetti nel 2009

Il 2009 ha visto l’apertura dei POP nei comuni di Pinerolo e Moncalieri. A seguito del lavoro svolto con l’amministrazione locale, è possibile prevedere l’apertura dello sportello di Ivrea nella primavera 2010.

Ulteriori possibilità di miglioramento per gli anni successivi

Apertura dello sportello di Ivrea e consolidamento dell’operatività dei POP. Non è prevista l’apertura di altri sportelli nel territorio provinciale.

Analisi del bacino di utenza

Aspetti rilevati in anni precedenti

Stabilire l'effettivo bacino di utenza del Centro, cioè la mappatura delle organizzazioni di volontariato della provincia di Torino – in particolare delle non iscritte – è condizione necessaria per organizzare il lavoro del Centro, nonché riuscire a interagire con le associazioni. La richiesta di revisione degli accreditamenti da parte del Coge ha fornito un'ulteriore spinta in questa direzione; nella precedente edizione del Bilancio Sociale è stato indicato come obiettivo di miglioramento il proseguimento del lavoro di revisione, una maggiore collaborazione e scambio di dati tra gli uffici del Terzo Settore della Provincia di Torino e l'implementazione dei dati in possesso del Centro sulle odv e le loro attività.

Nuovi aspetti nel 2009

Nel 2009 la revisione degli accreditamenti è stata conclusa positivamente. Parallelamente la collaborazione con gli uffici della Provincia è stata rafforzata, così come vi è stato un incremento dei dati in possesso del Centro sulle associazioni.

Ulteriori possibilità di miglioramento per gli anni successivi

Il lavoro di mappatura ha permesso di giungere a una più precisa definizione del bacino di utenza del Centro. Non è stata riscontrata la necessità di approntare nuovi strumenti in questa direzione, bensì di consolidare questa metodologia di lavoro al fine di incrementare il più possibile la conoscenza delle odv della provincia di Torino.

Comunicazione verso le Odv

Aspetti rilevati in anni precedenti

Il sistema di comunicazione verso le odv è stato nelle precedenti edizioni identificato come un aspetto sul quale era possibile intervenire per poter interagire rapidamente ed efficacemente con le associazioni. Nel 2008 si sono segnati passi in avanti attraverso un'implementazione del database, della raccolta dati e l'introduzione della newsletter cartacea "Idea Solidale Informa".

Nuovi aspetti nel 2009

E' stato ottimizzato l'utilizzo della newsletter "Idea Solidale Informa" semplificando la corrispondenza tra il Centro e le odv.

Ulteriori possibilità di miglioramento per gli anni successivi

Anche nell'ottica della necessità di contenere i costi in virtù della riduzione delle risorse, si intende per i prossimi anni di provare a sfruttare nella maggiore misura possibile strumenti telematici e altre risorse del web, tra cui i social network.

Efficacia e ricaduta dei servizi

Aspetti rilevati in anni precedenti

Le passate edizioni del Bilancio Sociale avevano indicato come obiettivo a lungo termine la misurazione dell'efficacia e della ricaduta dell'azione del Centro nei confronti delle odv (diretta) e della società (indiretta). Un'analisi attendibile rispetto a questi indicatori è ipotizzabile soltanto a lungo termine. Nel 2008 non si erano registrati significativi passi avanti in questa direzione.

Nuovi aspetti nel 2009

Seppure ancora lontani dall'obiettivo posto, nel 2009 si sono affinate maggiormente le modalità di analisi dei servizi, l'analisi del gradimento nell'ottica dell'analisi dell'efficacia.

Ulteriori possibilità di miglioramento per gli anni successivi

Tentare di sviluppare metodologie per analizzare la ricaduta dei servizi in linea con le linee guida proposte in materia dal Coordinamento nazionale dei CSV.

Analisi dei bisogni delle associazioni

Aspetti rilevati in anni precedenti

E' stata rilevata la necessità di analizzare in maniera più approfondita i bisogni avvertiti dalle associazioni per poter organizzare in maniera efficace le attività. Nel 2008 è stata organizzata una week-end residenziale per i soci, più una giornata aperta a tutte le odv interessate a confrontarsi, tuttavia con una partecipazione delle associazioni al di sotto delle aspettative.

Nuovi aspetti nel 2009

Nel 2009 si è organizzato nuovamente un appuntamento per le associazioni per far emergere i bisogni, organizzato il giorno successivo alla presentazione del Bilancio Sociale 2008.

Ulteriori possibilità di miglioramento per gli anni successivi

Aumentare i momenti di contatto con le associazioni al fine dell'emersione dei bisogni

Razionalizzazione dell'utilizzo delle risorse disponibili

Aspetti rilevati in anni precedenti

Nella precedente edizione del Bilancio Sociale si è iniziato a intravedere il problema della crisi che sta colpendo il sistema dei Csv, pertanto ci si era posti l'obiettivo di una maggiore razionalizzazione dei costi.

Nuovi aspetti nel 2009

Nel 2009 sono state messe appunto alcune misure per ridurre i costi, razionalizzando alcune spese ad esempio ponendo restrizioni nell'utilizzo del servizio di autobus con autista o l'utilizzo della newsletter "Idea Solidale Informa" ottimizzando la quantità di spedizioni postali. Tuttavia lo sforzo maggiore rimane nell'internalizzazione dei servizi, cioè nell'utilizzo in misura maggiore di risorse interne per l'erogazione dei servizi, ad esempio stampando internamente il materiale di comunicazione per le associazioni invece di ricorrere alle copisterie, ma soprattutto riducendo i costi di consulenze valorizzando il personale dipendente – anche attraverso la formazione interna – utilizzandolo maggiormente anche nei corsi di formazione.

Ulteriori possibilità di miglioramento per gli anni successivi

La direzione tracciata nel 2009 dovrà essere proseguita anche negli anni successivi, in particolare per quanto riguarda la formazione del personale e il loro utilizzo nell'assistenza, consulenza e formazione per le associazioni.

BILANCIO SOCIALE 2009

realizzato nel mese di novembre 2009

Fanno parte del gruppo di lavoro per la realizzazione del Bilancio Sociale

Luciano Dematteis, Vincenzo Favale, Paola Merlo per la struttura “politica”
Enrico Bussolino, Alessandro Prandi, Stefano Zummo per la struttura “tecnica”

Errori, suggerimenti, proposte possono essere segnalate a:
documentazione@ideasolidale.org



C.so Novara, 64 - 10152 - Torino
tel. 011/0702110 - Fax 011/0702111
e-mail: info@ideasolidale.org
web: www.ideasolidale.org