

BILANCIO DI MISSIONE 2010 2011

Centro Servizi per il Volontariato V.S.S.P.

Fare insieme, costruisce



Ringraziamenti

Il gruppo di lavoro che ha curato la realizzazione del bilancio di missione è così composto:

Stefano **Meneghello** - Direttore
(Supervisione operativa)

Daniela **Rizzo** Responsabile Amministrazione
(Elaborazione parte economica)

Sonia **Palumbo**
(Redazione Testi)

Progetto grafico ed impaginazione:

Alberto **Manzo**

Giacomo **Gallanca**

Davide **Gallo**

Coordinamento e supervisione grafica:
Aldo **Olivero** (Consigliere delegato)

È consentita ed auspicabile la riproduzione e divulgazione totale o parziale del testo purché venga citata la fonte.



**«Se la sussidiarietà senza la solidarietà scade
nel particolarismo sociale, è altrettanto vero
che la solidarietà senza
la sussidiarietà scade nell'assistenzialismo
che umilia il portatore di bisogno.
Volontariato e sussidiarietà sono
i due strumenti attraverso i quali meglio si
realizza la solidarietà»**

Papa Benedetto XVI

Lettera del Presidente

Nota Introduttiva e metodologica

1. Chi siamo

- 1.1. Il Sistema dei CSV
- 1.2. La storia del Centro Servizi per il Volontariato V.S.S.P.
- 1.3. La missione del V.S.S.P.
- 1.4. Gli interlocutori e le relazioni
- 1.5. Il piano strategico
 - 1.5.1 La costruzione della strategia
 - 1.5.2 Il ciclo della programmazione
 - 1.5.3 Obiettivi e strategie di breve, medio e lungo periodo
- 1.6 Il sistema di governo
- 1.7 Le risorse umane

2. La Dimensione Economica

- 2.1 Le risorse economiche
- 2.2 Il rendiconto economico

3. La Relazione Sociale

- 3.1 Premessa
- 3.2. Le Associazioni della Provincia di Torino
- 3.3. Fare per il Volontariato
 - 3.3.1. Una struttura non solo fisica cui "affidarsi"
 - 3.3.2. Supporto concreto nelle esigenze pratiche
 - 3.3.3. Formazione continua e specifica
 - 3.3.4. Sostegno per gli adempimenti burocratici e risposte qualificate per problemi specifici
 - 3.3.5. Arrivare ai giovani e reclutare Volontari
 - 3.3.6. Conoscere e farsi conoscere
- 3.4 Fare con il Volontariato
 - 3.4.1. Un confronto su temi trasversali
 - 3.4.2. Lavorare in rete
 - 3.4.3. Sviluppare le capacità progettuali
- 3.5. Il 2011: La Progettazione Sociale
- 3.6. L'Anno Europeo del Volontariato

La Valutazione del Gradimento dei Servizi

Le Sfide per il Futuro

Il questionario per i lettori



Realizzare la propria **mission** per il Centro Servizi **V.S.S.P.** non **significa**

soltanto erogare puntualmente servizi gratuiti alle Associazioni di Volontariato del territorio di competenza, perseguendo criteri di efficacia ed efficienza. L'utilizzo delle risorse economiche che mettiamo a disposizione, sotto forma di servizi gratuiti, non può prescindere dal fornire un punto di riferimento effettivo per i Volontari, un catalizzatore di energie e di reti sociali, per costruire un Volontariato più forte, protagonista di uno sviluppo solidale che non può non essere fonte di speranza anche in momenti di crisi e difficoltà economica.

L'umanità che nasce dall'impegno condiviso, dalla dedizione all'altro, dalla Carità e dalla Solidarietà rappresenta inevitabilmente un valore aggiunto per il territorio che il Centro Servizi si impegna a sostenere e a qualificare, promuovendone al contempo lo slancio nei confronti del pubblico e dei portatori di interesse. Misurare tale valore aggiunto, proponendo una visione d'insieme che racconti di un impegno che va oltre la semplice distribuzione delle risorse, ma che è fatto di condivisione di metodi e obiettivi, di un rapporto umano che quotidianamente si



esplica nell'incontro e nella discussione, di un rispetto profondo e di una gratitudine personale e umana per la dedizione che moltiplica le forze e il desiderio di realizzare appieno una mission che ci vede prima di tutto partner, ma soprattutto riferimento ultimo dei Volontari per le loro necessità.

L'oggetto di questo documento, quindi, è presentare una visione d'insieme dell'attività del Centro Servizi V.S.S.P., partendo dall'utilizzo delle risorse disponibili per arrivare a un'analisi dell'impatto sul territorio e delle motivazioni, delle relazioni tra le persone che stanno alla base delle scelte che ogni giorno prendiamo.

Ciò che speriamo ne emerga è la nostra passione, una passione che ci spinge a superare le difficoltà, a volte anche a prezzo di sacrifici personali, pur di non derogare al nostro impegno di essere parte di uno dei motori positivi della nostra società, di una delle ragioni principali di fiducia nel futuro, di uno dei motivi principi della mia, della nostra fiducia che domani sarà migliore di oggi, perché lo slancio ideale, la capacità di prendersi cura dell'altro e del territorio da sempre hanno distinto le società che ce la fanno da quelle che soccombono alle circostanze.

Ringrazio tutto il personale del Centro Servizi per il lavoro svolto nella stesura di questo documento approfondito e dettagliato, ma soprattutto per la dedizione quotidiana che ha condotto, in estrema sintesi, a un aumento del numero e soprattutto della qualità dei servizi a dispetto di una costante diminuzione delle risorse disponibili. Ringrazio anche il Consiglio Direttivo per il costante apporto di entusiasmo. Ci tengo soprattutto a ringraziare i Soci, per la loro costante presenza nella vita sociale del Centro e per la loro disponibilità nel decidere insieme le strategie e la programmazione. Ringrazio, infine, al posto d'onore, tutti i Volontari che con il loro esempio, il loro spontaneo e disinteressato dono di sé ci sono di stimolo e guida nel nostro lavoro.

Buona lettura.

Fare insieme, costruirsi!
Silvio Magliano

Presidente del Centro Servizi V.S.S.P.





Il Bilancio di Missione 2010-2011 costituisce la **quarta** edizione

di un documento che vuole essere strumento di comunicazione, monitoraggio e valutazione dell'operato del V.S.S.P. al fine di rappresentare in maniera trasparente come le risorse economiche messe a disposizione dalle Fondazioni Bancarie vengano trasformate in iniziative, attività e servizi a favore del Volontariato locale. Il Bilancio di Missione, però, non è solo rivolto all'esterno ma, per natura e concezione, ha un forte impatto anche sulla struttura: non tanto il documento in sé, quanto il processo di redazione, aiuta a riflettere e autovalutarsi, permettendo di apportare gli eventuali correttivi ma, ancor di più, agisce sulla motivazione, sulla soddisfazione e sulla coesione interna.

La scelta di riproporre un'edizione biennale (così come avvenuto per il 2008-2009) è frutto di una attenta valutazione di costi, benefici e opportunità maturata all'interno del nuovo Consiglio Direttivo insediatosi il 1° marzo 2011:

- l'esigenza di rivedere i programmi di attività ed il disegno organizzativo del Centro Servizi per il Volontariato (CSV) con una strategia almeno biennale (e non anno per anno), alla luce dell'accordo siglato il 23 giugno 2010, tra i soggetti interessati al "sistema nazionale CSV", con il quale sono state determinate le modalità di





utilizzo e definite le entità delle somme a disposizione dei CSV (con un ulteriore ridimensionamento delle stesse) nel lungo periodo;

L'impianto espositivo si articola in tre sezioni, nel rispetto dei modelli presi come riferimento teorico

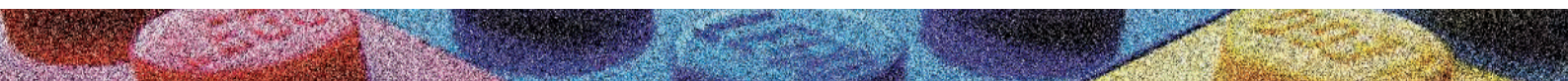
- l'opportunità di monitorare e rappresentare gli effetti e i cambiamenti di cui sopra avviando un'analisi d'insieme che includesse anche l'esercizio 2011 (primo anno post-accordo);
- la necessità di disporre di tempi e modi adeguati a dotarsi di una nuova strategia di Missione con il coinvolgimento delle Organizzazioni di Volontariato (OdV) e degli stakeholder tutti;
- il contenimento dell'impiego di risorse umane ed

economiche per il copyrighting, l'impaginazione grafica, la stampa e la diffusione del documento.

Metodologia, struttura e processo di redazione

Il documento è stato realizzato da un gruppo di lavoro interno composto dai responsabili delle aree operative e coordinato dal Direttore. Le riunioni settimanali di ciascuna area - che interessano il personale in toto - hanno permesso di aumentare la consapevolezza circa lo strumento di rendicontazione ma anche di raccogliere utili suggerimenti rispetto ai contenuti, alla stesura e alla successiva diffusione del prodotto.

La raccolta dei dati è stata condotta utilizzando il sistema gestionale esteso all'intera organizzazione ed alla completa gestione delle attività di servizio. Il Bilancio di Missione nasce da un lavoro di sintesi, riflessione e confronto tra programmazione annuale, rendiconto consuntivo delle attività e bilancio di esercizio da cui sono stati raccolti ed elaborati i dati significativi. Il documento, inoltre, include i primi risultati derivanti dalla valutazione della soddisfazione degli utenti, effettuata tramite questionari di gradimento dei servizi. I riferimenti metodologici adottati sono il "Modello per il bilancio sociale dei centri di servizio per il Volontariato - guida operativa per la redazione" (CSVnet, 2006), i "Principi di redazione del bilancio sociale" (GBS, 2007), "Linee Guida per la Redazione del Bilancio Sociale delle Organizzazioni Non Profit" proposte dall'Agenzia per le Onlus (ALTIS, 2010), Linee Guida per la valutazione dei servizi e delle attività dei Centri di Servizio per il Volontariato (CSVnet 2009), Nuovo Modello di rendicontazione sociale per i CSV (Stiz, 2010) ampiamente condivisi a livello nazionale.





Comparando il presente documento con il modello proposto dall'Agenzia per le Onlus, risulta presente il 90% delle informazioni essenziali (che sono complessivamente 50) ed il 54% delle cosiddette 'informazioni Volontarie' (che sono complessivamente 44). Si precisa che in molti casi, le informazioni risultano non inserite poiché le domande non erano applicabili alla nostra realtà.

Per evidenziare la relazione tra i servizi posti in essere e i bisogni reali del mondo del Volontariato torinese, nel presente documento si sono individuate le principali "macro-aree di bisogno" delle OdV evidenziando, per ciascuna di esse, la relativa strategia di intervento e le azioni poste in essere dal CSV.

L'impianto espositivo si articola in tre sezioni, nel rispetto dei modelli presi come riferimento teorico:

CHI SIAMO, che riporta informazioni sull'identità, la struttura e le metodologie operative del V.S.S.P..

LA DIMENSIONE ECONOMICA che evidenzia gli aspetti di bilancio più rilevanti connessi all'attuazione delle strategie.

Evidenziare la relazione tra i servizi posti in essere e i bisogni reali del mondo del Volontariato torinese



LA DIMENSIONE SOCIALE che ricostruisce il quadro completo della attività svolta dal V.S.S.P., analizza la coerenza rispetto alla mission e riporta i risultati ottenuti in termini di OdV raggiunte, quantità e tipologia dei servizi erogati, impatto territoriale e settoriale, etc.





Elementi innovativi dell'edizione 2010-2011

A differenza dell'edizione precedente, in cui le attività realizzate dal V.S.S.P. erano presentate come azioni collegate alla dichiarazione di Mission, il presente Bilancio di Missione propone una rendicontazione delle attività riclassificate

sulla base degli obiettivi strategici che rispondono alle esigenze delle Associazioni territoriali.

Al termine del documento il lettore troverà un questionario – che invitiamo a compilare – che ci servirà a capire se il presente Bilancio di Missione ha raggiunto gli scopi che ci eravamo fissati e soprattutto trarre utili suggerimenti per migliorare la prossima edizione.

Grazie al perfezionamento del sistema gestionale, è stato possibile monitorare l'incidenza territoriale della nostra azione, tramite una divisione della provincia in 10 zone: in talune occasioni – quindi – il lettore vedrà specificata la copertura territoriale in base alla sede dell'OdV.

Così come per gli anni passati, il Bilancio di Missione, una volta approvato dal Consiglio Direttivo, sarà presentato ai soci e poi pubblicamente alla collettività. A differenza delle edizioni precedenti, però, in un'ottica di contenimento dei costi, si procederà con la stampa di un numero contenuto di copie che verranno spedite in maniera mirata agli stakeholder. Una diffusione capillare verrà fatta utilizzando gli strumenti di comunicazione

multimediale e il formato pdf sarà pubblicato nella sezione del sito web del

Il coinvolgimento degli stakeholder nella stesura del Bilancio di Missione

In conformità con lo standard AA1000 la redazione del Bilancio di Missione è un'attività non occasionale, ma inserita a pieno titolo nel sistema di controllo del V.S.S.P. ed esito di un lavoro continuo di ascolto e coinvolgimento degli stakeholder.

Il gruppo di lavoro ha coinvolto il Consiglio Direttivo in un lavoro di ripensamento delle strategie, in virtù dei cambiamenti che hanno interessato il sistema dei CSV in Italia.

Il personale è stato coinvolto direttamente nella stesura del documento, partecipando alle riunioni settimanali coordinate dal Direttore.

Le Associazioni di Volontariato sono state coinvolte grazie all'organizzazione di incontri di Animazione Territoriale che hanno visto la partecipazione di 350 Volontari appartenenti a contesti sociali e culturali variegati e che hanno permesso al V.S.S.P. di ripensare le priorità e gli obiettivi strategici in risposta a bisogni territoriali differenziati.



V.S.S.P. dedicata ai documenti scaricabili da cui si potrà anche compilare direttamente il questionario di gradimento del documento. Sarà prodotta e stampata una sintesi del presente elaborato, una versione “slim” di agevole consultazione.

Il lettore interessato ad avere chiarimenti sui contenuti o a ricevere copia del documento può scrivere una mail a centroservizi@vssp.it o chiamare il numero verde 800590000: lo staff del V.S.S.P è a completa disposizione per rispondere a dubbi o interrogativi.

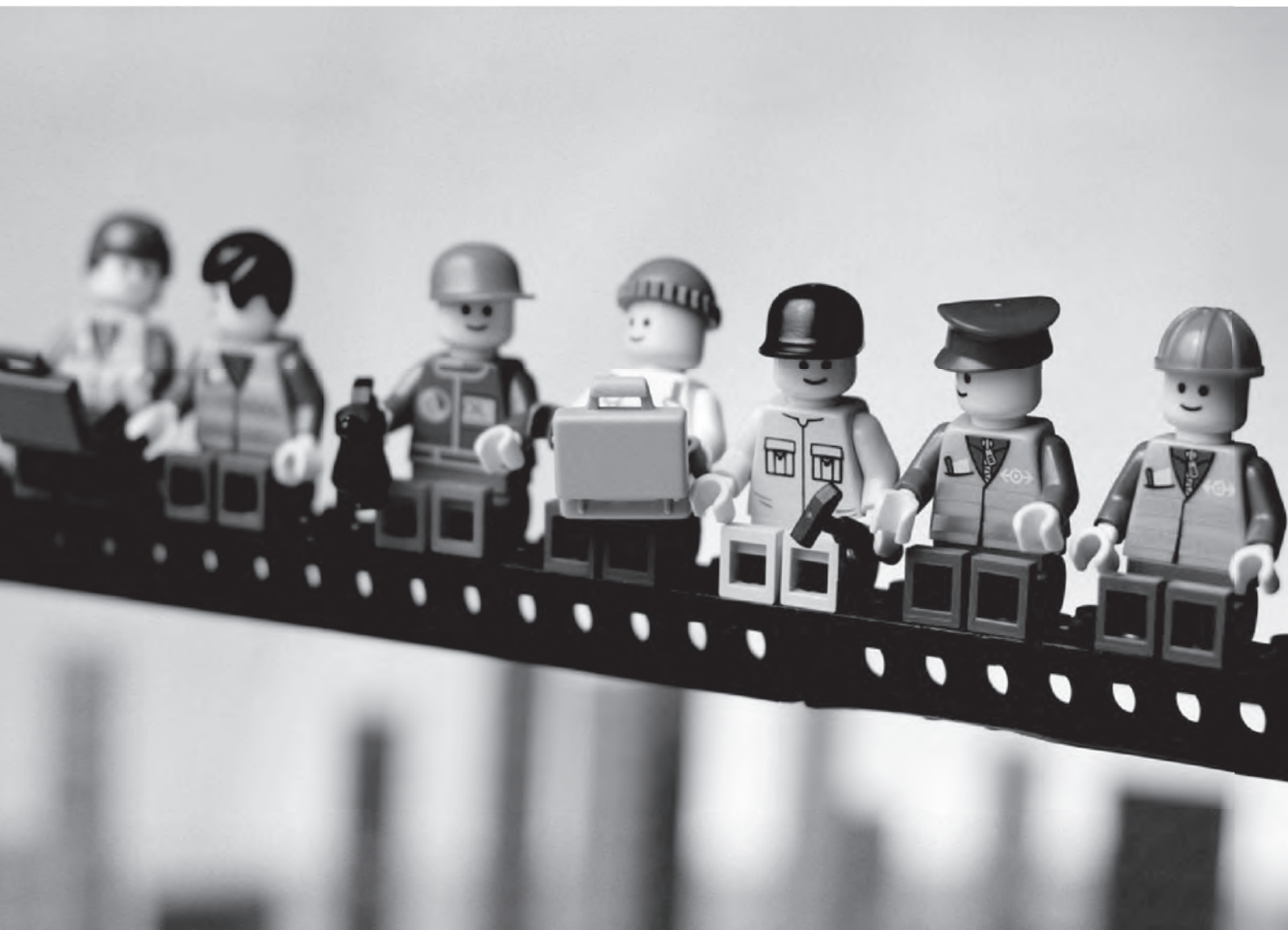
**Grazie al perfezionamento
del sistema gestionale
è stato possibile monitorare
l'incidenza territoriale
della nostra azione**



"Nessun Futuro" - Associazione LaScommessa di un Sorriso

1. chi siamo

- 1.1. Il Sistema dei CSV
- 1.2. La storia del Centro Servizi per il Volontariato V.S.S.P.
- 1.3. La missione del V.S.S.P.
- 1.4. Gli interlocutori e le relazioni
- 1.5. Il piano strategico
 - 1.5.1 La costruzione della strategia
 - 1.5.2 Il ciclo della programmazione
 - 1.5.3 Obiettivi e strategie di breve, medio lungo periodo
- 1.6. Il sistema di governo
- 1.7. Le risorse umane



Cosa è e dove si trova il V.S.S.P.



Il Centro Servizi per il Volontariato Sviluppo e Solidarietà in Piemonte è un'Associazione di secondo livello ossia un'Associazione costituita da Associazioni, che eroga servizi alle OdV operanti nella Provincia di Torino. Nel 2011 ottiene la personalità giuridica il che comporta un'autonomia patrimoniale per il CSV e uno sgravio di responsabilità per gli amministratori. Il V.S.S.P. ha la sua sede legale a Torino, in Via Giolitti 21, e 5 sportelli territoriali (nel 2010 erano 6) a Ivrea, Chivasso, Giaveno, Pinerolo e Bussoleno per garantire pari opportunità di accesso ai servizi anche alle OdV dislocate nei territori maggiormente periferici.

1.1 Il sistema dei CSV

Il quadro normativo

Nel 1991 viene promulgata la Legge quadro sul Volontariato (Legge 266/91) che riconosce "il valore sociale e la funzione dell'attività di Volontariato come espressione di partecipazione, solidarietà e pluralismo". Con questa Legge lo Stato si impegna a promuovere lo sviluppo del Volontariato, a salvaguardarne l'autonomia e a favorirne l'apporto originale per il conseguimento delle finalità di carattere sociale, civile e culturale. In virtù dell'articolo 15 della suddetta legge nascono i Centri di Servizio per il Volontariato (CSV): una funzione attribuita ad un organismo costituito da OdV o con presenza maggioritaria di esse, a cui è affidato il compito di sostenere e qualificare il Volontariato. Sulla base di questo articolo, ed in seguito a precisazioni normative (D.M 8 ottobre 1997), a partire dal 1997 le OdV italiane si sono organizzate per creare, attivare e gestire i CSV che, per legge, sono finanziati dal Fondo Speciale Regionale – amministrato dal Comitato di Gestione, organo di controllo dei CSV – realizzato mediante il versamento

di 1/15 dei proventi delle Fondazioni di origine Bancaria. Nati inizialmente nelle regioni con un più forte radicamento associativo, i CSV si sono gradualmente diffusi in tutta la penisola: dei 78 CSV attualmente presenti in Italia, 66 sono attivi a livello provinciale, 8 a livello regionale e 4 a livello interprovinciale o sub provinciale. Per quanto riguarda la situazione Piemontese, ad oggi sono operative 9 realtà: CSV Alessandria, CSV Asti, CSV Biella, Società Solidale (Cuneo), CSVSS (Verbano Cusio Ossola), CSV Novara, CSV Vercelli, V.S.S.P e Idea Solidale (Torino). Il 95% dei soci dei CSV italiani é costituito da

9.000 OdV e dai loro coordinamenti o federazioni che rappresentano complessivamente il 50,6% del Volontariato in Italia. Al 2010 risultano 414 gli sportelli operativi con un rapporto di 1 a 105 OdV utenti e un bacino di 143 mila abitanti.

Le novità del biennio: l'Accordo Acri e il "doppio canale" servizi - progettazione sociale

Il 2010 è stato un anno caratterizzato da profondi mutamenti, contingenti e di prospettiva, per il mondo del Volontariato e, nello specifico, per il sistema dei CSV.

Se da un lato la crisi finanziaria ha manifestato, nel 2010, il suo primo impatto diretto sulle risorse disponibili, al contempo, il 23 giugno 2010, le Fondazioni di origine Bancaria, rappresentate dall'Acri, hanno firmato un Accordo Nazionale con alcune rappresentanze del Volontariato (Forum Terzo Settore, Consulta Nazionale del Volontariato, ConVol, Consulta Nazionale dei Comitati di Gestione, CSVnet) con cui si è previsto che, al di là degli andamenti del mercato finanziario che determinano gli utili delle Fondazioni, queste ultime erogheranno ai Centri di Servizio per il Volontariato risorse definite. Intendendo riequilibrare la distribuzione regionale degli accantonamenti dei fondi, i firmatari hanno deliberato che le risorse destinate a livello nazionale verranno predeterminate dal 2011 al 2015.

Il 2011 si è rivelato per il Centro Servizi il primo anno di attuazione del doppio canale di azione delineato dell'accordo ACRI: al permanere della tradizionale erogazione di prestazioni sotto forma di servizi, i CSV sono stati chiamati a gestire, secondo le modalità definite dalla Commissione regionale di coordinamento, le risorse destinate alla progettazione sociale delle OdV.

L'importanza del "fare rete"

In una situazione come quella attuale e futura, diventa di vitale importanza per i CSV fare rete; è per questo motivo che nel 2010 il V.S.S.P. è entrato a far parte del Coordinamento Regionale dei CSV del Piemonte (CSV Piemonte net) e del Coordinamento nazionale dei Centri Servizi (CSVnet) così da incontrare realtà analoghe con cui confrontarsi, raccogliere informazioni e buone prassi maturate.

**Il 2010 è stato un anno
caratterizzato da profondi
mutamenti, contingenti
e di prospettiva,
per il mondo del Volontariato
e, nello specifico,
per il sistema dei CSV**

1. chi siamo

1.2 La storia del centro servizi per il volontariato v.s.s.p.

1997

Nasce il 14 febbraio e vince il bando per l'istituzione dei Centri di Servizio il Centro Servizi per il Volontariato Sviluppo e Solidarietà in Piemonte. Opera sul territorio regionale, con sede in Via Giolitti, 37 a Torino. **Enrico Carità è il Presidente.**

2000

La sede del Centro Servizi si sposta in via Toselli, 1 a Torino. L'Assemblea dei Soci elegge un nuovo Consiglio Direttivo, con **Maria Paola Tripoli** Presidente.

2003

Il Centro Servizi passa da una competenza **regionale** ad una **provinciale**. I soci salgono da **15 a 66 Associazioni**, che eleggono un nuovo Consiglio Direttivo che riconferma **Maria Paola Tripoli** Presidente.

2008

L'Assemblea dei Soci elegge un nuovo Consiglio Direttivo. **Silvio Magliano viene eletto Presidente.**

Si istituiscono le Commissioni tematiche e si realizzano per la prima volta le "Selezioni di idee".

2007

Il V.S.S.P. festeggia in piazza il compimento di 10 anni di ininterrotta attività.

Gio21, campagna di ricerca volontari tra i giovani iniziata a settembre 2006, apre il primo sportello in Via S. Ottavio.

2005

L'Assemblea dei Soci, giunta a 77 OdV membre, elegge un nuovo Consiglio Direttivo. Paolo Berruti viene eletto Presidente.

Il V.S.S.P. adotta la **Carta dei Servizi** e si accredita come Ente di Prima Classe per il **SCN**.

2009

Il V.S.S.P. si dota di un'immagine coordinata. Si realizza lo **Sportello di Progettazione Sociale**. Le Commissioni tematiche realizzano i primi progetti.

2010

Il V.S.S.P. chiude la sede storica in Via Toselli, accentrando in Via Giolitti. Il 23 Giugno 2010 viene firmato l'**Accordo Acri** che ridefinisce il sistema dei CSV, fissando l'andamento dei fondi fino al 2015. Il V.S.S.P. diventa socio del CSVnet.

2011

Le 90 OdV socie confermano **Silvio Magliano** come presidente: si insedia il nuovo e giovane Consiglio Direttivo con un'età media di 34 anni. Anno Europeo del Volontariato vede il V.S.S.P. come partner in due progetti europei: A.W.A.K.E. e VOLMANEL.

1.3 La missione del V.S.S.P.

Il futuro che vogliamo: la Vision

Immaginiamo un futuro in cui le persone conservino la fiducia e siano libere di esprimersi secondo la propria sensibilità e il proprio sistema di valori.

Immaginiamo un futuro in cui il bisogno trovi sempre una risposta e sia affrontato con immediatezza e creatività.

Immaginiamo un futuro in cui i tratti distintivi del Volontariato - gratuità e dono di sé, fiducia e reciprocità, passione e spirito di iniziativa, attenzione per l'altro e responsabilità - si diffondano nella società e siano da guida per le scelte individuali e collettive.



Il nostro contributo al futuro che vogliamo: la Mission

Ci poniamo al servizio del Volontariato e lavoriamo affinché esso sia sempre più:

- riconoscibile e riconosciuto come soggetto attivo e credibile nella costruzione e rigenerazione della società civile;
- capace di cogliere le opportunità e intraprendere autonomamente percorsi di sviluppo;
- unito nel proporre idee che diano vita a progetti ed azioni sostenibili di sussidiarietà e protagonista nel welfare locale.

1.4 Gli interlocutori e le relazioni



L'azione del V.S.S.P. si inserisce in un sistema che vede coinvolti numerosi interlocutori eterogenei tra loro e tutti strategici per il perseguimento della mission. Data la natura multirelazionale è stato necessario rintracciare le categorie di soggetti che, per varie ragioni e con forza diversa, sono legati alle nostre azioni per poi analizzare le aspettative di ciascuno e quindi le azioni poste in essere dal Centro Servizi per soddisfare gli impegni assunti. Gli stakeholder sono stati suddivisi in sottocategorie, rispetto al tipo di relazione in auge con il V.S.S.P. L'immagine mostra l'universo degli interlocutori: più le orbite sono vicine al centro, più l'interlocutore è presente nella vita del V.S.S.P. e fondamentale per il raggiungimento della mission.

Come interagiamo con i nostri stakeholder?

Il processo di coinvolgimento degli stakeholder, soprattutto quelli fondamentali per il raggiungimento della Mission, è prassi ormai consolidata e inserita a pieno titolo nelle strategie del V.S.S.P. I tavoli tematici, gli incontri tra le OdV e lo staff, il Presidente o il Consiglio Direttivo, la presenza di almeno un rappresentante del CSV agli eventi organizzati dalle OdV, da altre realtà non profit o da enti pubblici, gli incontri di animazione territoriale fino ad arrivare a strumenti di comunicazione quali il sito web, la pagina facebook o i questionari di gradimento dei servizi ci permettono di coinvolgere gli stakeholder e raccogliere utili spunti di riflessione e miglioramento.

INTERLOCUTORI	COSA SI ASPETTANO	COSA FACCIAMO
Stakeholder di missione		
Le Associazioni di Volontariato della provincia di Torino	Risposte rapide e qualificate ma sempre "umanizzate" che presuppongono una forte relazione con il Centro Servizi e una conoscenza appropriata del contesto di riferimento.	Ci poniamo al servizio del Volontariato, offrendo risposte personalizzate, immediate e mai standardizzate, partendo dai reali bisogni del territorio; supportiamo le OdV nei percorsi di crescita e di autonomia che esse stesse decidono di intraprendere; stimoliamo la partecipazione e il confronto tramite la creazione di strumenti che facilitino l'incontro e il dialogo quali le commissioni tematiche.
La cittadinanza	Informazioni puntuali e aggiornate sulle opportunità, gli eventi e le iniziative inerenti il Volontariato e il Terzo Settore.	Diffondiamo i valori della solidarietà, promuovendo l'incontro tra i cittadini e le Associazioni e supportando coloro che intendono avvicinarsi al mondo del Volontariato.
Stakeholder di governo		
L'assemblea dei soci	Una struttura decisionale altamente democratica e partecipativa che rappresenti e persegua gli interessi del Volontariato locale.	Coinvolgiamo le Associazioni socie nella vita del CSV e non solo nei termini previsti dallo Statuto, per ascoltare le istanze delle Associazioni di cui sono le dirette rappresentanti.
Il Consiglio Direttivo	Una struttura che permetta di realizzare il mandato ricevuto dall'Assemblea dei soci, perseguendo la massima qualità dei servizi nel rispetto dei criteri di economicità, efficacia ed efficienza.	Forniamo informazioni precise e una documentazione completa per permettere al Consiglio Direttivo di prendere le decisioni più appropriate rispetto ai servizi e alle attività da realizzare, in risposta agli impegni assunti.
Il comitato di gestione	Trasparenza, correttezza e puntualità nella rendicontazione ed utilizzo efficiente delle risorse erogate.	Perseguiamo la correttezza e la trasparenza in ogni fase della nostra attività; dalle linee programmatiche, alla concreta attuazione degli interventi fino alla rendicontazione consuntiva.
Finanziatori		
Le Fondazioni di origine Bancaria	Un uso efficace ed efficiente delle risorse erogate; rapporti di collaborazione e dialogo; promozione di sinergia tra le Associazioni per la creazione di reti che permettano di unire le forze così da non duplicare gli interventi, non sprecare risorse e raggiungere risultati sostenibili.	Perseguiamo la trasparenza e l'economicità nella gestione delle risorse, eliminando gli sprechi e ricercando le soluzioni più convenienti. Promuoviamo e sosteniamo la creazione di reti tra Associazioni al fine di aumentare la collaborazione in progetti comuni su problemi emergenti nel territorio per ottimizzare i risultati degli interventi.
Le risorse umane		
Dipendenti, collaboratori e consulenti	Avere la possibilità di crescere professionalmente in un contesto lavorativo "familiare" che permetta di porsi al servizio delle Associazioni.	Creiamo un ambiente stimolante e partecipativo che favorisca la crescita e il pieno sviluppo delle competenze e che permetta di esprimersi secondo la propria sensibilità e il proprio sistema di valori.
I partners locali		
Gli enti pubblici	Rapporti di collaborazione, comunicazione e condivisione di linee comuni per evitare la duplicazione di interventi; controlli incrociati per salvaguardare i valori e lo spirito del Volontariato e rafforzarne la credibilità.	Favoriamo la sinergia tra le Associazioni e implementiamo azioni che rafforzino il ruolo del Volontariato come attore riconoscibile e riconosciuto, attivo e credibile all'interno della comunità.

1. chi siamo

Istituti Scolastici e Università	Collaborazione e sostegno per l'avvio di percorsi di promozione del Volontariato utili a trasmettere la cultura della solidarietà tra i più giovani.	Sosteniamo i progetti delle OdV rivolti alle Scuole; realizziamo attività di promozione del Volontariato per gli studenti dell'Università, anche come occasione per accrescere le proprie competenze professionali.
Gli enti ecclesiali	Condivisione di valori e obiettivi di solidarietà con le Associazioni di Volontariato.	Sviluppiamo rapporti e relazioni, al fine di realizzare partnership e attività congiunte nel rispetto della reciproca identità ed autonomia.
Il mondo profit		
I fornitori	Ricevere commesse per la fornitura di beni e servizi con informazioni chiare e dettagliate sulla domanda, pagamenti puntuali.	Scegliamo i soggetti economici esterni per la fornitura di beni e servizi, valutandone le competenze e la conoscenza del Volontariato, la qualità, l'affidabilità e la trasparenza.
I media	Ricevere comunicati stampa circa gli eventi realizzati dal mondo del Volontariato per diffondere tali notizie e fornire un'informazione più completa agli utenti (lettori e/o spettatori).	Curiamo i rapporti con i media perché una buona comunicazione è necessaria per diffondere la cultura della solidarietà e per rinforzare l'identità e la credibilità sia del CSV che delle Associazioni.
Gli sponsor privati	Sostenere concretamente le attività delle OdV per incrementare la propria "responsabilità sociale"; le sinergie con le imprese profit sono di fondamentale importanza per costruire una società che sia solidale e coesa.	Ci poniamo come ponte tra le imprese interessate al mondo non profit e le OdV che ricercano partner per realizzare iniziative e progetti. Il nostro impegno è garantire la massima trasparenza nel processo di stipulazione dell'accordo e di gestione della partnership.
Altri attori non profit		
Gli altri centri di servizio a livello regionale e nazionale	Condivisione di buone pratiche e di risorse nell'ottica del fare insieme e della costruzione di nuovi modelli di legami sociali per presidiare e diffondere i valori del Volontariato nella comunità.	Condividiamo i nostri progetti con gli altri CSV e scambiamo informazioni sulle modalità gestionali ed operative per migliorare la qualità dei servizi offerti alle Associazioni e razionalizzare le risorse.
Gli enti del Terzo settore	Rapporti di collaborazione, scambio e sinergia su un piano paritario che permettano di perseguire gli obiettivi e i valori propri del mondo non profit.	Partecipiamo a tavoli di lavoro con enti del Terzo settore operanti nella provincia di Torino per cercare risposte comuni, presentarsi come soggetto coeso e favorire il dialogo e la crescita.
CSVnet	Disponibilità nel condividere idee, informazioni, strumenti e buone prassi al fine di creare un soggetto unico che, pur conservando e valorizzando la specificità dei singoli CSV, riesca a far sentire e valere la voce del Volontariato nei confronti dei decisori politici.	Nel 2010 siamo entrati a far parte del CSVnet al fine di avviare uno scambio di esperienze e un confronto costante con gli altri CSV italiani ma soprattutto nella convinzione che in tale momento storico la sinergia e la rete siano necessarie per creare una rete di rappresentanza coesa e forte.
Altri attori		
Europa	L'Europa incoraggia e sostiene le attività di Volontariato come fattore fondamentale per favorire la cittadinanza attiva, rafforzare la coesione sociale e sviluppare la democrazia. A tal proposito dichiara il 2011 Anno Europeo del Volontariato con l'obiettivo di evidenziarne il valore e creare un ambiente più favorevole e collaborativo per i Volontari e per le organizzazioni attive in tutta Europa.	Dal 2010, ricerchiamo canali di finanziamento europei per noi e per le Odv al fine di costruire una rete eterogenea di attori con cui avviare scambi di esperienze, collaborazioni e partnership. Nel 2011 abbiamo partecipato e ottenuto il finanziamento di 2 progetti Europei che coinvolgono, direttamente e indirettamente, i Volontari. Promuoviamo le opportunità messe a disposizione dell'UE e accompagniamo le OdV interessate a presentare progetti in ambito Europeo.

1.5 Il piano strategico

1.5.1. La costruzione della strategia

La partecipazione e il coinvolgimento dei diversi interlocutori, nella definizione delle strategie da attuare, costituiscono un'esigenza primaria per il V.S.S.P.; per ricoprire al meglio il nostro ruolo ed essere al servizio del Volontariato, è necessario conoscere sia le aspettative delle associazioni (che costituiscono il nostro interlocutore principale) che quelle provenienti da altri soggetti che a diverso titolo e con diversa forza sono legati a noi, così da programmare le azioni di risposta più appropriate. Nel 2010-2011, sono stati perseguiti diversi canali per raccogliere suggerimenti e proposte utili per la stesura del piano strategico pluriennale e per la programmazione annuale:

- ❑ Indirizzi costanti sulle necessità manifestate dalle Associazioni sono stati raccolti durante tutto l'anno nei colloqui personali tenuti bi-settimanalmente dal Presidente nonché in occasione dei molti incontri pubblici.

- ❑ Invio di una lettera a tutti i soci e facilitatori delle Commissioni con la quale il Centro Servizi ha illustrato il contesto e le difficoltà da affrontare, invitando gli interessati a presentare proposte e suggerimenti a supporto della programmazione. I facilitatori delle Commissioni tematiche (Ambiente, Bilancio di Missione, Disabilità, Europa, Prossimità, Protezione Civile), confrontandosi con le circa 60 Associazioni (appartenenti a tutti i settori) partecipanti ai sei tavoli di lavoro, a partire dalle problematiche emergenti e dagli interventi messi in atto, hanno individuato le comuni necessità e proposto specifici progetti.

- ❑ Le Commissioni "Bilancio di Missione" ed "Europa" hanno utilizzato lo strumento del questionario - scaricabile dal sito internet e disponibile presso le sedi del CSV - per raccogliere il fabbisogno delle Associazioni nei rispettivi ambiti, a cui hanno risposto in totale 46 OdV.

**Per essere al servizio
del Volontariato, è necessario
conoscere sia le aspettative
delle Associazioni che quelle
provenienti da altri soggetti**

- ❑ Il personale del servizio di Accoglienza a Torino e sul territorio, grazie all'ascolto ed al contatto quotidiano con i Volontari, ha raccolto costantemente le necessità e ogni suggerimento utile per l'operato del V.S.S.P., riportando e verbalizzando settimanalmente le questioni in équipe.
- ❑ L'analisi del gradimento attraverso specifica scheda (con spazio per suggerimenti e proposte), già utilizzata per i corsi di formazione a catalogo, nel biennio è stata introdotta anche per gli altri servizi, raccogliendo puntuali indicazioni per migliorare il nostro lavoro.
- ❑ Attraverso il sistema gestionale, si è potuta effettuare un'analisi dei servizi in termini di: numero di richieste e loro tipologia, numero di Associazioni richiedenti e loro collocazione territoriale, tempistiche di erogazione dei servizi (frequenza, durata media, variazioni nell'arco dell'anno). In base a queste informazioni si sono individuati i servizi maggiormente utilizzati.

Nell'impostazione delle strategie operative, abbiamo perseguito:

- ❑ la personalizzazione (e non standardizzazione) dei servizi in risposta ai bisogni specifici delle singole Organizzazioni;
- ❑ la semplificazione dei processi e la tempestività nella risposta per l'erogazione dei servizi;
- ❑ la presenza e la vicinanza territoriale, per raggiungere anche le realtà più distanti, piccole e meno visibili ed essere là dove operano le Associazioni, sostenendo i Volontari nella loro azione quotidiana;
- ❑ il coinvolgimento delle Organizzazioni di Volontariato nella vita e nelle scelte del Centro, dalla programmazione alla verifica dei risultati;
- ❑ la co-progettazione per raccogliere direttamente dalle Organizzazioni idee e progetti da condividere e realizzare;
- ❑ le reti reali tra organizzazioni che nascono dalla conoscenza reciproca per stimolare il dialogo, lo scambio di esperienze, di competenze e buone prassi;
- ❑ l'apertura alla collaborazione e alla condivisione – di informazioni, idee, risorse – per creare sinergie, evitare duplicazioni e ottimizzare i risultati.

1.5.2 Il ciclo della programmazione



FASE 1 Giugno A giugno di ogni anno il Comitato di Gestione comunica ai Centri di Servizio del Piemonte la dotazione destinata alla programmazione per l'anno successivo.

FASE 2 Settembre Il Consiglio Direttivo, tramite comunicazione affissa in bacheca, nonché inviata a tutti i soci ed alle organizzazioni aderenti alle commissioni tematiche, invita a partecipare attivamente alla costruzione del programma per l'anno a venire proponendo temi, priorità ed attività da includere nella programmazione.

Le peculiarità del 2011

Il 2011 è stato caratterizzato da alcune modifiche nel processo di programmazione date da cambiamenti strutturali del sistema CSV in seguito all'Accordo Acri. Per la prima volta, infatti, la dotazione dei CSV è stata suddivisa in due tranche: prima la quota servizi (comunicata a settembre anziché a giugno come da prassi) e solo successivamente, la parte da destinare alla progettazione sociale. Anche la programmazione, quindi, è avvenuta in due momenti separati: a ottobre 2010 l'Assemblea ha approvato la programmazione della quota servizi per l'anno successivo e a giugno 2011 la programmazione della progettazione sociale per lo stesso anno.

1. chi siamo

- FASE 3** Ottobre In Assemblea i soci approvano il bilancio preventivo e condividono le linee programmatiche per l'anno successivo;
entro il 31 ottobre il Consiglio Direttivo presenta la documentazione definitiva al Comitato di Gestione per i controlli di legittimità.
- FASE 4** Marzo Il Consiglio Direttivo prende visione del bilancio dell'anno precedente, accompagnato dalla relazione redatta dal Collegio dei Revisori.
- FASE 5** Aprile In Assemblea i soci approvano il bilancio consuntivo;
entro il 30 aprile il Consiglio Direttivo invia al Comitato di Gestione il bilancio e il rendiconto consuntivo.



1.5.1. Obiettivi e Strategie di breve, medio e lungo periodo

Sulla base delle esigenze e delle problematiche rilevate, abbiamo individuato alcuni macro obiettivi strategici e pianificato le attività da realizzare per raggiungerli.

OBIETTIVI	STRATEGIE
Essere un punto di ascolto per le associazioni.	Rafforzare le capacità di ascolto e lettura del fabbisogno presente e futuro delle associazioni, anche attraverso gli sportelli territoriali per raggiungere le realtà più piccole, distanti e meno favorite.
Supportare le associazioni nelle loro esigenze concrete per migliorare la capacità di raggiungere la propria mission.	Costruzione di un'offerta di servizi non standardizzata ma ad hoc sulla base delle richieste delle singole associazioni per sostenerle nelle loro esigenze logistiche, organizzative e gestionali.
Stimolare e sostenere i percorsi di crescita dei Volontari, fornendogli competenze che incrementino la propria professionalità e permettano alle OoV di crescere.	Progettazione di percorsi formativi "dal basso" che nascano, cioè, da un reale fabbisogno formativo e rispondano alle esigenze dei Volontari e delle OoV.
Promuovere tra la comunità i valori della solidarietà e favorire l'avvicinamento dei cittadini al Volontariato	Avvicinamento e coinvolgimento dei giovani al mondo del Volontariato, con particolare attenzione alle scuole, alle Università e al Servizio Civile Nazionale.
Potenziare la capacità delle associazioni di essere visibili sul territorio e accrescere la conoscenza e la credibilità che la società e le istituzioni hanno del Volontariato.	Volontariato grazie ad una proposta di servizi di comunicazione integrata che, attraverso le nuove tecnologie, facciano risaltare il ruolo e le attività delle associazioni.
Incrementare la capacità progettuale delle associazioni sostenendo le idee innovative e aiutandole nella progettazione sociale	Ricerca fondi e contribuire alla realizzazione di progetti promossi ed attuati direttamente dalle Associazioni di Volontariato per dare risposte puntuali ed efficaci a bisogni riscontrati tra la comunità.
Favorire le sinergie tra le associazioni e tra esse e gli altri attori territoriali, istituzionali e non.	Promozione di momenti di confronto e scambio tra associazioni (le commissioni tematiche) e sostegno ad iniziative che vedono coinvolti partner di diversa natura.
Raggiungere obiettivi di solidarietà pratica.	Partecipazione a sistemi di rete tra più associazioni unite per raggiungere un obiettivo comune stabilito a priori e sulla cui base viene costruito un progetto.
Ricerca nuovi canali di finanziamento per il CSV e le OoV.	Monitoraggio costante e pubblicizzazione di canali di finanziamento a qualsiasi livello (nazionale ed Europeo) rivolti al mondo del Volontariato e successivo accompagnamento nella stesura del progetto.
Continuare a crescere mantenendo inalterato il livello di qualità dei servizi.	Intensificare le sinergie con il mondo profit e stipulando partnership e collaborazioni nel pieno rispetto della mission del CSV e dei valori del Volontariato.
Contenere i costi, agendo sui costi fissi e sulle economie di scala.	Stringere accordi con gli enti pubblici al fine di ottenere locali a titolo gratuito da mettere a disposizione delle OoV sia a livello cittadino che provinciale.

1.6 il sistema di governo

Il V.S.S.P. è un'associazione che gestisce il "Centro di servizio" di cui all'art. 15 della Legge 266/91 attraverso i seguenti organi:



L'Assemblea dei soci è organo sovrano dell'Associazione V.S.S.P. e tra i compiti principali ha quello di deliberare sugli indirizzi e le direttive generali, eleggere i componenti del Consiglio Direttivo e del Collegio dei Revisori, approvare il bilancio consuntivo e preventivo di ogni esercizio.

Fin dalla sua fondazione, il V.S.S.P. ha avuto una compagine sociale composta esclusivamente da Associazioni di Volontariato. L'apertura dell'Assemblea ad un numero sempre crescente di organizzazioni testimonia la democraticità e la vitalità della struttura: a partire dai 15 soci fondatori del 1997, si è registrato un incremento consistente nell'anno 2002; successivamente la compagine si è incrementata in media di due unità all'anno, fino al 2010, anno in cui ben 8 nuove realtà sono entrate a farne parte: al 2011 sono 90 le Associazioni che compongono l'assemblea dei soci ed esprimono l'eterogeneità del mondo del Volontariato di Torino e provincia per:

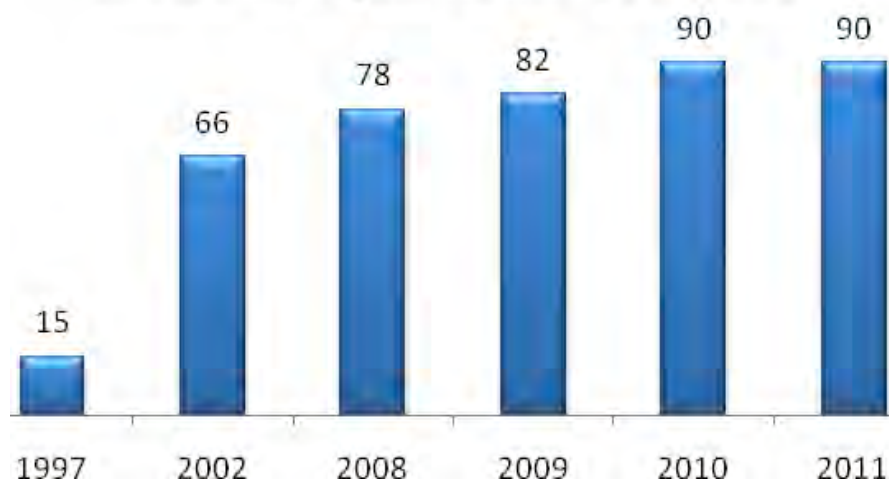
- settore di appartenenza: tutti i settori sono di fatto rappresentati nella compagine associativa, con una predominanza del settore socio-assistenziale (58%)
- per territorio: il 64% sono organizzazioni di Volontariato con sede a Torino, il 32% nel territorio provinciale, il restante 4% ha sede extraprovinciale (si tratta di soci fondatori del Centro Servizi, che fino al 2003 ha avuto competenza regionale)
- per iscrizione al Registro del Volontariato: l'80% risulta iscritto.

La compagine sociale

Al 31 dicembre 2011 sono 1000 le Associazioni iscritte al Registro provinciale del Volontariato: le OdV socie del V.S.S.P. iscritte rappresentano il 7.7% di esse.

Nella compagine sociale rientrano 3 Associazioni di secondo livello con un totale di 55 organizzazioni di base aderenti ad esse (e che andrebbero aggiunte al totale dei soci).

Trend compagine sociale 1997-2011



L'Assemblea dei soci da statuto deve essere convocata dal Presidente del Consiglio Direttivo almeno una volta all'anno. Il V.S.S.P. convoca di norma due Assemblee all'anno: una dedicata all'approvazione della Programmazione annuale e l'altra per l'approvazione del Bilancio. Nel 2011 sono state 4 le Assemblee convocate: accanto a quelle di routine, c'è stata l'Assemblea per il rinnovo del Consiglio Direttivo (1 Marzo) e quella dedicata alla Progettazione Sociale (8 Giugno).

Il V.S.S.P. - nel rispetto delle norme e a garanzia di trasparenza - invia una comunicazione scritta a tutti i soci e affigge la notifica della convocazione presso le numerose bacheche. La documentazione relativa alle questioni all'ordine del giorno, viene preventivamente preparata e messa a disposizione dei soci interessati alla consultazione.

Assemblee dei soci



Nel biennio si sono tenute 6 riunioni con un tasso di partecipazione medio del 60,5%. In media, nel 56% dei casi, il partecipante all'Assemblea è il Presidente dell'OdV mentre nel 44% dei casi si tratta di un delegato. Il 1 marzo 2011, i soci hanno eletto il nuovo Consiglio Direttivo. Tale seduta ha visto la presenza della quasi totalità dei soci (84 OdV presenti sulle 90 aventi diritto al voto).

Direttivo: età media 34 anni

Il nuovo Consiglio Direttivo, insediatosi il 7 marzo 2011, è composto da giovani consiglieri - l'età media è di 34 anni - con una grande esperienza nel mondo del Volontariato e del sociale che si sono fatti carico di specifiche aree operative del V.S.S.P. a seconda delle proprie competenze e professionalità.

Assemblee soci I numeri		2010	2011
Numero	Assemblee convocate	2	4
Media dei partecipanti		49	56
Percentuale	di partecipazione	59%	62%

Il **Consiglio Direttivo**, in carica per tre anni, viene eletto dall'Assemblea dei soci e comprende sette membri di cui un consigliere nominato dal Comitato di Gestione. Da statuto è convocato mensilmente dal Presidente per le attività ordinarie e straordinarie della gestione del Centro Servizi, quali la pianificazione, l'organizzazione e la valutazione delle attività.

Il **Presidente** rappresenta legalmente l'Associazione; ha il compito di convocare l'Assemblea e il Consiglio Direttivo e attuare le deliberazioni adottate da quest'ultimo, sovrintendere e coordinare gli uffici e i servizi, coordinare l'attività dei componenti del Consiglio Direttivo e mantenere l'unità di indirizzo finalizzata alla realizzazione dei programmi e al conseguimento degli scopi dell'Associazione.

Composizione del Direttivo	Carica	Associazione di appartenenza
MAGLIANO Silvio	Presidente	BI.E.VOL
BERIA Riccardo	Vicepresidente	AltroCanto
FERRARA Fabio	Vicepresidente	C.A.V Via Sesia
OLIVERO Aldo	Segretario	Contact
TERLIZZI Alessandro	Tesoriere	Il Cammino
CASSANO Mara	Consigliere	S.E.A. Via Corte d'Appello
TEALDO Franco	Consigliere	Nominato dal Comitato di Gestione



Il **Collegio dei Revisori** è costituito da tre membri, di cui due eletti dall'Assemblea e uno nominato dal Comitato di Gestione del Fondo Speciale per il Volontariato della Regione Piemonte. Tale organo, in carica per tre anni, ha il compito di controllare la regolare tenuta della contabilità sociale e di redigere una relazione ai bilanci annuali.

Magliano riconfermato

L'Assemblea dei soci del 1° Marzo 2011 ha rinnovato la fiducia al Presidente uscente, Silvio Magliano, con il 79% dei consensi, premiandone la linea di innovazione, ascolto e trasparenza perseguita negli ultimi tre anni.

I Revisori dei Conti

Il Collegio dei Revisori è composto da 3 rappresentanti regolarmente iscritti al Registro dei Revisori contabili. Si specifica che i due membri proposti dalle OdV e nominati dal CSV ricoprono la carica a titolo completamente gratuito.

La Composizione del Collegio

Associazione proponente	
DI RUSSO Davide	Nominato dal Comitato di Gestione per il 2010
GIOVANDO Guido	Contact
GLEREAN Manuela	Banco Alimentare Piemonte Onlus

L'attività di Volontariato degli organi sociali

I componenti degli organi sociali ricoprono le funzioni istituzionali a titolo gratuito, in quanto Volontari delle Associazioni di appartenenza. Il Presidente e gli altri membri del Consiglio Direttivo, oltre a partecipare alle riunioni, si impegnano in attività operative e in azioni di ascolto costante dei bisogni delle OdV sia

Organo/carica sociale	Totale Incontri	Media Volontari presenti	Numero Volontari	Ore di Volontariato Totali
Assemblea dei Soci	6	53	90	2.300
Consiglio Direttivo	31	5	6	3.500
Collegio dei Revisori	8	2	2	250
Totale			98	6050
Ore dedicate ad incontri con le Associazioni e partecipazione ad eventi				
Presidente	-	-	1	2.160
Vice Presidenti	-	-	2	900
Totale			3	3.060
TOTALE				9.110

Quanto vale il lavoro degli organi sociali?

Seppur nella convinzione che una valorizzazione economica del Volontariato sia un calcolo parziale non capace di restituire appieno il valore generato dall'impegno profuso gratuitamente dalle cariche sociali, abbiamo provato ad applicare quanto stabilito dal Manuale sulla Misurazione del lavoro Volontario elaborato dall'ILO nel 2011. Non soffermandoci in tale sede ad un approfondimento sulle motivazioni, sull'approccio e le metodologie adottabili, ci limitiamo a dire che, a fini del calcolo, si è utilizzato il metodo del costo di sostituzione che attribuisce alle ore di lavoro Volontario l'ammontare che bisognerebbe spendere per pagare qualcuno per svolgere il lavoro che il Volontario svolge senza retribuzione. Considerando che gli organi sociali svolgono un'attività dirigenziale, il costo medio orario lordo previsto dal Manuale ILO è di 48,23 € che, moltiplicato per le 9.110 ore di Volontariato svolto nei due anni di riferimento, porta ad un risultato di 439.375 € che rappresenta quanto il sistema avrebbe dovuto spendere se il lavoro svolto dagli organi sociali fosse retribuito.



attraverso incontri face to face con i Volontari che presenziando ai numerosi eventi organizzati dalle Associazioni.

Le organizzazioni socie svolgono un lavoro Volontario in linea con gli obiettivi del V.S.S.P., partecipando alle Assemblee e alle riunioni formali ed informali (ad esempio le Commissioni Tematiche).

Il prospetto riportato nella pagina precedente riassume indicativamente le ore di Volontariato totale che i diversi organi hanno prestato nel biennio 2010-2011, considerando sia la partecipazione alle riunioni (Assemblee, Consigli direttivi, Collegio dei Revisori) che l'impegno profuso per lo svolgimento delle attività del CSV. I dati sono calcolati per difetto, in considerazione del fatto che sussiste un'ampia fascia di attività Volontaria del Centro Servizio a prevalente carattere informale.

1.7 le risorse umane

Le risorse umane rivestono una fondamentale importanza per il successo di ogni organizzazione ma assumono un ruolo ancora più strategico in una realtà



non profit come il V.S.S.P. in cui il fattore valoriale e la motivazione sono elementi decisivi per il raggiungimento dei risultati e la realizzazione della mission. Secondo uno dei principi di Total Quality Management “le persone, a tutti i livelli, costituiscono l’essenza dell’organizzazione, ed il loro pieno coinvolgimento consente di mettere le loro abilità al servizio dell’organizzazione, per un proficuo sviluppo”. In tale ottica, il CSV ha consolidato l’azione di riorganizzazione interna delle risorse umane cominciata negli anni precedenti, con l’obiettivo di aumentare la responsabilità di ciascuno e incrementare la qualità dei servizi offerti alle Associazioni di Volontariato.

La modifica strutturale di maggiore impatto avvenuta nel 2010 è stata la decisione di inserire la figura del Direttore che dal 17 maggio è ricoperta da Stefano Meneghello. La riorganizzazione non ha previsto l’accentramento delle funzioni nelle mani del Direttore che, invece, ha assunto il ruolo di coordinatore dei responsabili d’area, organizzando riunioni settimanali in modo da armonizzarne e supervisionarne l’attività, nell’ottica di un incremento e miglioramento della comunicazione interna e una condivisione continua di dubbi e problematiche.

Assemblea soci

Consiglio Direttivo

Presidente

Segreteria di Presidenza
Comunicazione

Direttore

Promozione

Consulenza

Assistenza

Formazione

Documentazione

Informazione

Progettazione

Amministrazione

Contabilità

Rendicontazione

1. chi siamo

I collaboratori: giovani, laureati, in maggioranza donne

Al V.S.S.P., come in gran parte del Terzo settore, c'è una prevalenza della quota rosa: a fine 2011 sono 14 le donne inserite nello staff (pari al 70%) di cui 10 dipendenti (9 con contratto a tempo indeterminato e 1 a tempo determinato) e 4 collaboratrici a progetto.

In linea con il Consiglio Direttivo, anche lo staff ha una età media bassa, pari a 36 anni: 5 collaboratori appartengono alla fascia di età tra i 20 e i 30 anni, 9 sono tra i 30 e i 40 anni, 4 tra i 41 e i 50 e 2 oltre i 50 anni.

Il personale che opera all'interno del Centro Servizi ha una scolarizzazione medio alta: 10 persone sono in possesso di un titolo di laurea, 10 di un diploma di scuola superiore.

Si segnala che non ci sono contenziosi in materia di lavoro, salute e sicurezza nel periodo di riferimento.

Il personale del V.S.S.P.

Alla fine del 2011, lo staff del Centro Servizi risulta composto da 20 persone con contratti continuativi di cui:

- 12 dipendenti a tempo indeterminato, con il CCNL UNEBA
- 1 dipendenti a tempo determinato, con il CCNL UNEBA
- 7 collaboratori con contratto a progetto (Co. Co.Pro.)

Nel biennio, nonostante la difficile situazione economica, si è riusciti a mantenere il numero dei componenti pressoché invariato, grazie ad un lavoro di valorizzazione e formazione del personale che ha permesso di assumere collaboratori a progetto per internalizzare alcune funzioni prima affidate a collaborazioni esterne. Una dipendente assunta a tempo determinato ha rassegnato le dimissioni a fine 2010. Il numero di dipendenti a tempo determinato è diminuito per effetto di contratti in scadenza.

Personale V.S.S.P. suddiviso per TIPOLOGIA CONTRATTUALE	2008	2009	2010	2011
Indeterminati	9	13	13	12
Determinati	10	6	4	1
Progetto	3	3	7	7
Totale	22	22	24	20

La formazione interna

Il Consiglio Direttivo del V.S.S.P. considera di fondamentale importanza la formazione del personale, necessaria per garantire sempre le migliori risposte alle OdV e stimolare la crescita, la motivazione e la soddisfazione degli operatori.

Nel 2010 si sono organizzati 6 corsi di aggiornamento e/o formazione; alcuni - più generali - seguiti dall'intero staff ed altri - più settoriali - rivolti a specifiche figure (aggiornamento su Photoshop per l'addetto alla comunicazione, corso di primo soccorso per l'equipe accoglienza, corso antincendio per gli addetti al magazzino).

Nel 2011, il Direttore e l'equipe dell'area Amministrazione hanno preso parte ad un corso di formazione relativo ai diversi aspetti della contabilità e del bilancio mentre l'area Accoglienza ha partecipato ad una formazione specifica in cui si sono approfondite tematiche quali la gestione del primo contatto con l'utente, il senso dell'accoglienza, l'importanza del front office come veicolo dell'immagine aziendale, etc.

Inoltre, grazie al finanziamento di un progetto europeo realizzato nell'ambito di un Partenariato di Apprendimento Grundtvig (LLP), è stato organizzato un corso di inglese della durata di 80 ore, a cui hanno partecipato 7 persone dello staff e che sarà esteso a tutto il personale nel 2012.

Il Consiglio Direttivo considera la formazione del personale di fondamentale importanza per garantire sempre le migliori risposte alle OdV

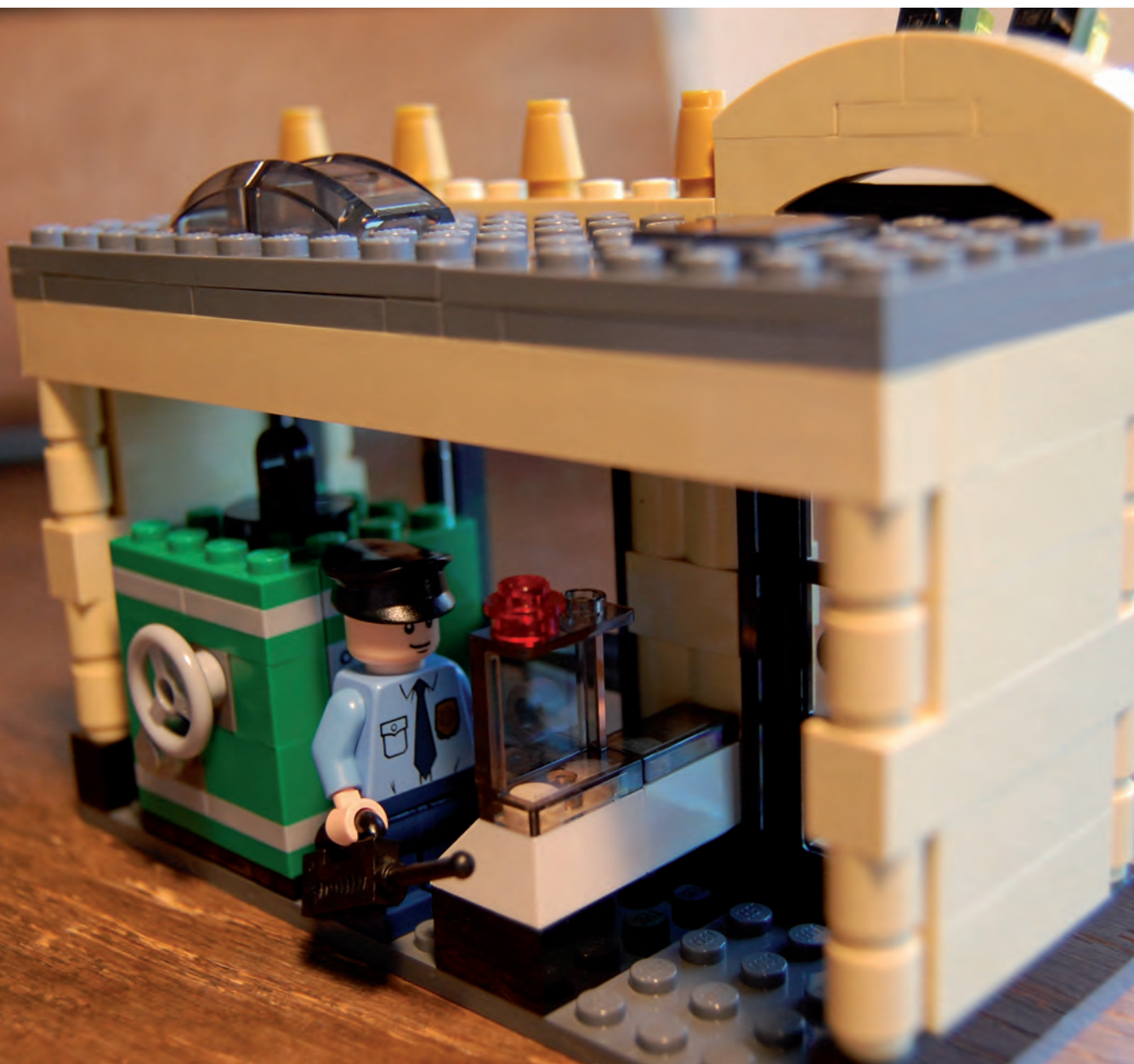
Iniziativa formativa	Anno	Tipologia	Durata (ore)	N. partecipanti
Photoshop	2010	Corso interno	20	2
Internet e Outlook	2010	Corso interno	20	23
Primo Soccorso	2010	Corso esterno	20	8
Corso Antincendio	2010	Corso esterno	20	4
Amministrazione e Bilancio	2011	Corso esterno	40	3
Outlook	2011	Corso interno	20	20
Prima Accoglienza	2011	Corso esterno	40	8
Inglese	2011	Corso esterno	80	7



"Ci sono io con te" - Associazione Urubamba

la dimensione economica.2

- 2.1 Le risorse economiche
- 2.2 Il rendiconto economico



2.1 Le risorse economiche

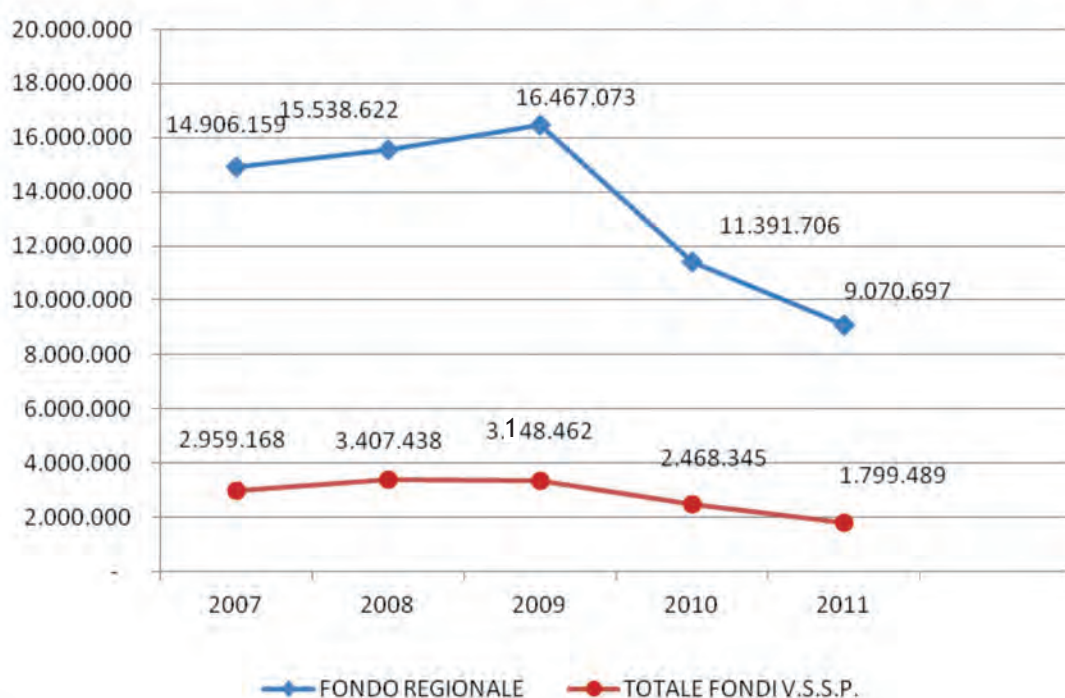
La provenienza dei fondi che i Centri di Servizio gestiscono è di natura bancaria. La legge 266/91 art. 15 dispone che le fondazioni di origine bancaria “devono prevedere nei propri statuti che una quota non inferiore ad un quindicesimo dei propri proventi venga destinata alla costituzione di fondi speciali presso le Regioni al fine di istituire, per tramite degli enti locali, centri di servizio a disposizione delle organizzazioni di Volontariato, e da queste gestiti, con la funzione di sostenerne e qualificarne l'attività”.

In attuazione dell'Accordo ACRI del 23 giugno 2010, nel 2011 sono stati destinati 51 milioni di euro al sistema CSV italiano per l'erogazione di servizi e 14 milioni di euro per la progettazione sociale; le previsioni contenute nell'Accordo hanno avuto ricaduta sui sistemi regionali dei CSV, determinando una nuova configurazione integrata tra “servizi” e “progettazione sociale”.

Nello specifico, il V.S.S.P. ha visto un importante ridimensionamento delle risorse destinate alla quota servizi: passata da € 2.169.083 del 2010 ad € 1.112.553 del 2011, registrando una riduzione del 49%.

Le dotazioni 2010 e 2011 sono state incrementate, oltre che da economie di spesa pregresse, anche da parte delle risorse attribuite al CSV negli esercizi precedenti

ANDAMENTO FONDO REGIONALE - RISORSE V.S.S.P.



per la programmazione della propria attività; in particolare, la dotazione 2010 è stata incrementata di € 200.000 giungendo così ad € 2.369.083, mentre la dotazione per servizi 2011 è stata integrata di € 100.000 arrivando così ad € 1.212.553.

La quota riferita alla progettazione sociale 2011 ammonta a complessivi € 617.104.

Il grafico rappresenta l'andamento della quota spettante al V.S.S.P. dal 2007 al 2011, comprensiva della quota di funzionamento del Comitato di Gestione.

I fondi gestiti dal V.S.S.P. sono per la quasi totalità di origine bancaria (si tenga conto, nella tabella sottostante, che le voci "Utilizzo fondo anni precedenti" e "Quota proventi riprogrammata anni successivi" hanno anch'esse provenienza bancaria).

I proventi di origine diversa sono costituiti principalmente da proventi finanziari derivanti dalle somme depositate nei conti correnti nonché da attività d'investimento di liquidità disponibile in prodotti finanziari a breve termine e privi di rischio, dalla vendita di beni propri, da erogazioni liberali.

La quota di funzionamento del Comitato di Gestione rappresenta il contributo per il sostenimento delle spese dell'ente di controllo; essa è iscritta a bilancio sia come provento che come costo e non ha quindi impatto sul risultato d'esercizio.

Nella tabella sottostante è messa a confronto la composizione dei proventi degli ultimi tre esercizi.

PROVENTI	2009	%	2010	%	2011	%
Cassa di Risparmio di Torino	1.467.368,67	40%	1.236.914,43	44%	955.342,79	39%
Compagnia di San Paolo	1.041.747,73	28%	685.462,78	24%	420.529,37	17%
Cassa di Risparmio di Cuneo	275.944,98	7%	269.427,71	10%	247.125,14	10%
Altre fondazioni	196.136,00	5%	177.278,00	6%	106.659,42	4%
Totale erogazioni fondazioni	2.981.197,00	81%	2.369.082,92	84%	1.729.656,72	70%
Quota Funzionamento Comitato Gestione	167.265,00	5%	99.261,69	4%	69.832,30	3%
Totale con quota Co.Ge.	3.148.462,00	85%	2.468.344,61	87%	1.799.489,02	73%
Proventi finanziari	20.460,00	1%	19.155,79	1%	13.027,00	1%
Altri proventi	81.332,00	2%	106.811,77	4%	56.299,00	2%
Utilizzo fondo anni precedenti	445.578,00	12%	333.836,39	12%	497.817,00	20%
Totale proventi	547.370,00	15%	459.803,95	16%	567.143,00	23%
Quota proventi riprogrammata anni successivi	-	-	100.000,00 (*)	-3%	100.000,00	4%
Totale risorse disponibili	3.695.832	100%	2.828.149	100%	2.466.632	100%

(*) Dai fondi a disposizione del V.S.S.P. per il 2010 sono stati scorporati € 100.000 da destinare direttamente agli anni successivi per far fronte alla forte riduzione della dotazione prevista. Le risorse complessivamente disponibili ammontano pertanto a € 2.828.149 anziché € 2.928.149.

2. la dimensione economica

La tabella riporta la declinazione della dotazione 2011 ripartita secondo l'impianto determinato dell'Accordo ACRI: quota servizi e quota progettazione sociale.

PROVENTI	2011	%
Cassa di Risparmio di Torino	614.848	34,2%
Compagnia di San Paolo	249.074	13,8%
Cassa di Risparmio di Cuneo	178.731	9,9%
Altre fondazioni	69.900	3,9%
Totale erogazioni Fondazioni quota servizi	1.112.553	61,8%
Cassa di Risparmio di Torino	340.494	18,9%
Compagnia di San Paolo	171.455	9,5%
Cassa di Risparmio di Cuneo	68.394	3,8%
Altre fondazioni	36.761	2,0%
Totale erogazioni Fondazioni Progettazione Sociale	617.104	34,3%
Quota Funzionamento Comitato Gestione Servizi	50.747	2,8%
Quota Funzionamento Comitato Gestione Prog.Sociale	19.085	1,1%
Totale risorse disponibili	1.799.489	100%

2.2 Il rendiconto economico

Il Centro Servizi ha speso, nel 2010, l'88% dei fondi disponibili e il 92% nel 2011. La scelta di generare economie di spesa negli esercizi di riferimento, intese come avanzo di gestione riprogrammabile derivante dalla differenza tra fondi disponibili e speso, è dovuta alla perdurante situazione di riduzione dei fondi disponibili.

Nella tabella sono messi a confronto i dati 2009-2011 relativi ai proventi, allo speso comprensivo della quota Comitato di Gestione ed alle economie di spesa.

	2009	%	2010	%	2011	%
Totale fondi disponibili	3.695.832	100%	2.828.149	100%	2.466.632	100%
Totale speso	- 3.301.051	89%	- 2.478.109	88%	- 2.279.561	92%
Economie di spesa	394.781	11%	350.040	12%	187.071	8%

Il totale dello speso nel 2011 comprende la parte relativa all'erogazione dei servizi e quella destinata alla progettazione delle OdV; la tabella sottostante riporta la declinazione delle risorse impiegate nell'ultimo anno con ripartizione in valore assoluto e percentuale fra la programmazione e la progettazione sociale.

	2011	%
Programmazione	1.648.058	72%
Progettazione Sociale	631.503	28%
TOTALE	2.279.561	100%

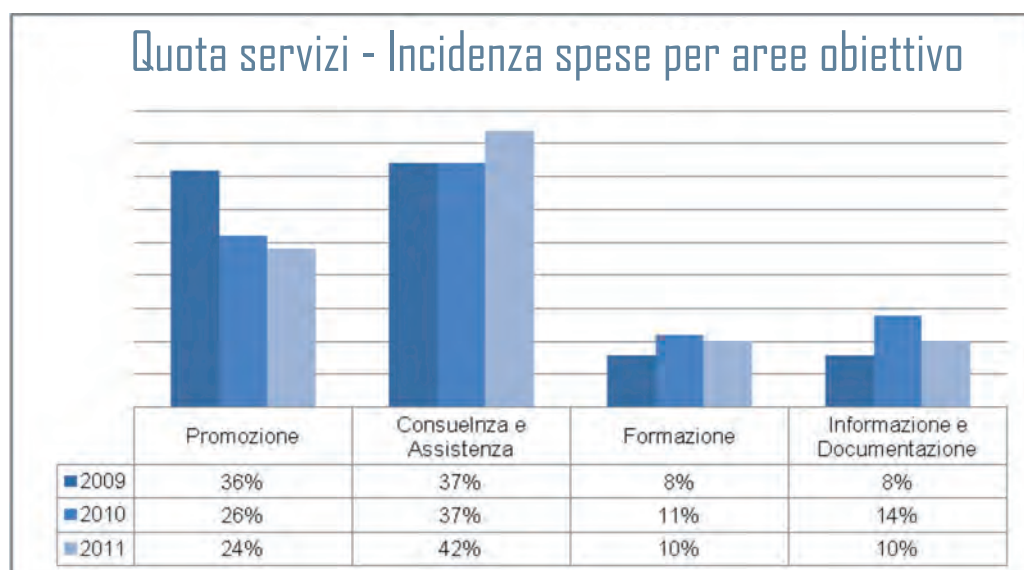
Il dato di spesa relativo alla progettazione sociale 2011 comprende: quota di funzionamento CoGe per € 19.085, spese di funzionamento CSV per complessivi € 108.152 (€ 58.872 spesi al 31/12/2011 e la restante parte per € 49.280 impegnati per le attività di accompagnamento alla progettazione, monitoraggio e rendicontazione da realizzare nelle annualità anni 2012 e 2013), risorse per finanziamento di progetti delle OdV pari a € 504.266.

Il Centro Servizi ha destinato alle OdV, nel 2010, l'88% dei fondi disponibili per servizi e l'89,2% nel 2011.

Se si escludono la quota di funzionamento del Comitato di Gestione (4% nel 2010 e 3,1% nel 2011) ed il Fondo oneri pluriennali, il V.S.S.P. a copertura delle spese di gestione ha destinato il 7,5% dello speso nel 2010 ed il 6,2% nel 2011.

I costi direttamente imputabili all'erogazione dei servizi previsti dal D.M. 8/10/1997 sono pari all'87,7% dello speso nel 2010 ed al 61,2% nel 2011, anno nel quale il 27,7% dello speso è stato destinato alla progettazione sociale delle OdV; nel 2011, pertanto, le risorse complessivamente destinate alle OdV (servizi + progetti) ammontano all'88,9% del consuntivo di spesa.

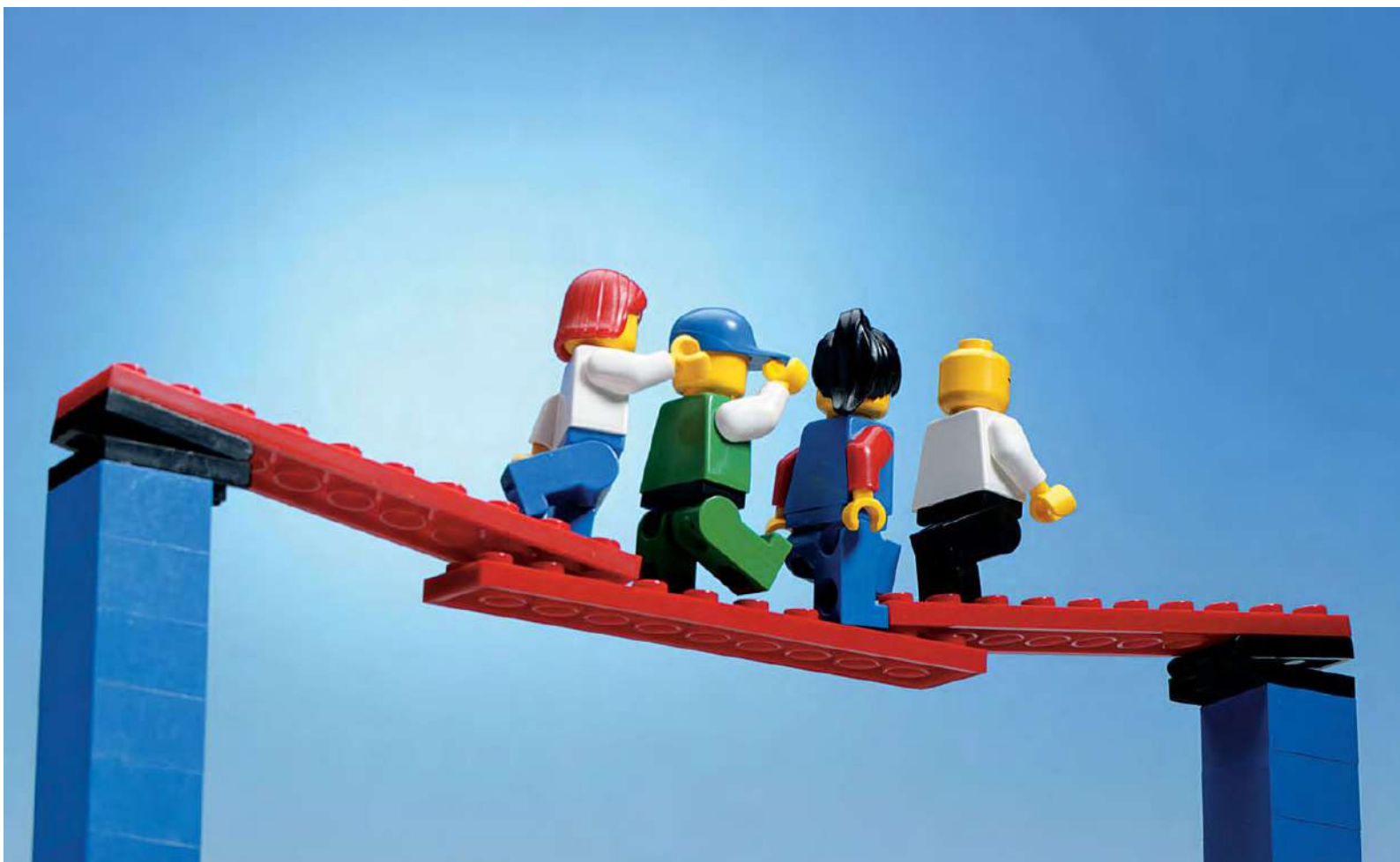
Di seguito la ripartizione della spesa sulle Aree Obiettivo nel triennio 2009 – 2011



(*) Il fondo si riferisce alla copertura di costi per contratti pluriennali nel caso di cessazione attività da parte del V.S.S.P.; tale fondo, nel 2011, registra un incremento di € 13.080.



- 3.1 Premessa
- 3.2. Le Associazioni della Provincia di Torino
- 3.3. Fare per il Volontariato
 - 3.3.1. Una struttura non solo fisica cui “affidarsi”
 - 3.3.2. Supporto concreto nelle esigenze pratiche
 - 3.3.3 Formazione continua e specifica
 - 3.3.4. Sostegno per gli adempimenti burocratici e risposte qualificate per problemi specifici
 - 3.3.5. Arrivare ai giovani e reclutare Volontari
 - 3.3.6. Conoscere e farsi conoscere
- 3.4 Fare con il Volontariato
 - 3.4.1. Un confronto su temi trasversali
 - 3.4.2. Lavorare in rete
 - 3.4.3. Sviluppare le capacità progettuali
- 3.5. Il 2011: La Progettazione Sociale
- 3.6. L'Anno Europeo del Volontariato



3. la dimensione sociale

3.1. Premessa

Il presente capitolo cercherà di fornire un quadro completo dei servizi posti in essere dal V.S.S.P. nel biennio di riferimento, sia in termini quantitativi che qualitativi.

Per farlo, abbiamo deciso di partire dal bisogno manifestato dalle OdV e a cui i servizi in questione cercano di dare risposta; il lettore troverà una struttura che idealmente risponde a semplici domande di valutazione: quali sono i bisogni delle OdV e della comunità cui il CSV ha voluto rispondere? Quali azioni sono state poste in essere? Che risultati abbiamo ottenuto?

Prima di proseguire con l'analisi delle attività realizzate, vale la pena soffermarsi su un numero: **26.050** servizi erogati nel biennio alle OdV del territorio in materia di promozione, consulenza, assistenza formazione, documentazione, informazione

Nonostante i dati risultino in diminuzione nel 2011, in virtù del consistente taglio delle risorse destinate all'erogazione dei servizi, se analizziamo il biennio nel complesso si osserva una crescita nel totale dei servizi erogati pari al 36% (19.149 nel 2008/2009 a fronte di 26.050 nel 2010/2011).

Il numero di associazioni raggiunte ha visto una crescita del 43% tra il 2008 e il 2011, registrando un leggero calo solo nel 2011.

Come richiedere i servizi

Le OdV accreditate possono accedere ai nostri servizi nel rispetto dei criteri stabiliti dalla Carta dei Servizi e del Regolamento dei Servizi che annualmente vengono rivisti e messi a disposizione in versione cartacea presso i nostri sportelli oppure reperibili dalla sezione Documenti scaricabili nel nostro sito internet www.vssp.it.

Associazioni raggiunte e servizi erogati	2008	2009	2010	2011
Numero Associazioni	505	669	732	723
Numero Servizi erogati	7.875	11.274	13.805	12.245

Nel prosieguo del Capitolo, dopo un breve inquadramento sul bacino di riferimento del V.S.S.P. in termini di OdV iscritte al Registro del Volontariato e raggiunte dal CSV, saranno presentati i servizi erogati, divisi in paragrafi:

- Fare per il Volontariato
- Fare con il Volontariato
- La Progettazione Sociale

Al termine del capitolo, il lettore troverà un paragrafo dedicato all'Anno Europeo del Volontariato in cui

riportiamo alcune delle attività che abbiamo realizzato con e per le OdV ma anche un breve focus sui due progetti europei che sono stati presentati e finanziati nel 2011 e che sono in corso di realizzazione.

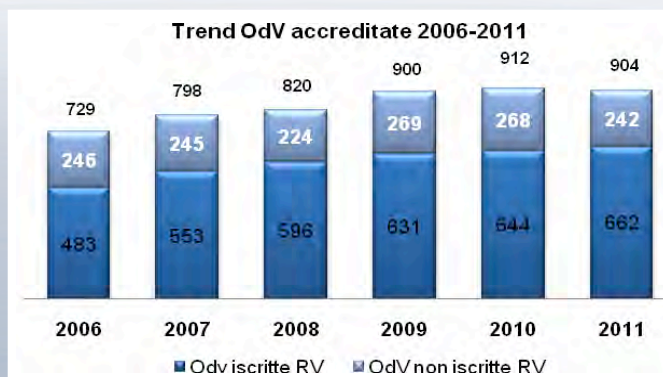
3.2. Le Associazioni della Provincia di Torino

Prima di procedere con la rendicontazione sociale delle attività realizzate, appare opportuno riportare qualche dato sulle Associazioni che usufruiscono dei servizi. Per usufruire dei servizi è necessario essere accreditati al V.S.S.P il che presuppone un controllo preliminare sui requisiti richiesti dalla legge 266/91.

Di seguito presentiamo un grafico relativo al trend degli ultimi sei anni con distinzione tra le OdV accreditate e iscritte/non iscritte al Registro Regionale del Volontariato

Le OdV accreditate

Negli anni c'è stata una progressiva crescita delle OdV iscritte al registro ed accreditate al Centro Servizi, che al 31/12/2011 sono pari al 73% (662), con un aumento del 2,8% rispetto al 2010 ottenuto grazie al lavoro di accompagnamento all'iscrizione al Registro svolto dallo staff del Centro. Nel 2011 si sono accreditate 37 nuove OdV a fronte di 45 Associazioni che hanno perso l'accreditamento per mutamento giuridico o perché non più attive sul territorio.



Accessibilità: ci impegniamo perché tutte le OdV accreditate conoscano i servizi a loro disposizione e ne facciano richiesta: delle 904 OdV accreditate al 2011 - appartenenti trasversalmente a tutti i settori - 723 hanno richiesto e usufruito di almeno un servizio (732 nel 2010). L'ultima colonna della tabella esprime il valore assoluto e la percentuale di OdV che hanno usufruito di servizi sul totale delle appartenenti ad ogni settore.

3. la dimensione sociale

Settore	Non iscritte al registro	Iscritte al registro	Tot OdV accreditate	OdV che hanno ricevuto servizi nel 2011 (valore assoluto e % sul totale)	
Socio assistenziale	119	288	407	341	84%
Sanitario	24	136	160	123	77%
Educazione motoria, promozione delle attività sportive e tempo libero	7	6	13	11	85%
Impegno civile, tutela e promozione dei diritti	31	46	77	63	82%
Promozione cultura, istruzione ed educazione permanente	43	31	74	58	78%
Protezione civile	4	98	102	68	67%
Tutela e valorizzazione del patrimonio storico e artistico	6	33	39	32	82%
Tutela e valorizzazione dell'ambiente	8	15	23	20	87%
Organismi di collegamento e coordinamento	0	9	9	7	78%
Totale complessivo	242	662	904	723	80%

Prossimità: il nostro impegno è ancora maggiore nelle zone periferiche e distanti dalla sede: il 48% delle nostre OdV è sito a Torino e il 52% nel resto della provincia mentre il 50% dei servizi è stato erogato ad OdV operanti nella provincia.

Territorio di appartenenza	OdV 2010	OdV 2011	OdV che hanno ricevuto servizi nel 2011 (valore assoluto e % sul totale)	
Alta e Bassa Val di Susa	41	41	35	5%
Alto Canavese	22	21	11	2%
Area di Chieri e Carmagnola	26	29	20	3%
Area di Chivasso e Caluso	45	45	35	5%
Area di Ivrea	36	34	24	3%
Area Metropolitana	138	145	117	16%
Pinerolese, Val Pellice, Val Chisone	76	81	55	8%
Torino	453	431	366	50%
Val Sangone e Val Cenischia	51	52	43	6%
Valli di Lanzo	24	25	17	2%
Totale complessivo	912	904	723	100%

3.3 Fare per il Volontariato

Crediamo che lo scopo di una realtà come la nostra sia quello di leggere i bisogni del territorio ancor prima che essi si manifestino, emulando in questo le organizzazioni di Volontariato e i loro Volontari.

Fare per il Volontariato vuol dire, quindi, offrire risposte concrete ai bisogni del mondo del Volontariato e ciò è possibile solo con un lavoro continuo volto all'accessibilità, all'ascolto e alla prossimità. Il rapporto diretto e personale con le OdV è il punto di partenza del nostro processo operativo, necessario per comprenderne il fabbisogno e ricercare risposte significative: ascoltare, osservare, immaginare e, perché no, sognare, ci hanno permesso in questi anni di essere un punto di riferimento solido per le nostre OdV.

3.3.1. Una **struttura** non solo fisica cui "affidarsi"

Il servizio di accoglienza a Torino e sul territorio

Nel corso del biennio le attività dell'Ufficio Accoglienza si sono confermate come indispensabile punto di riferimento per le OdV ed elemento imprescindibile per un'attenta e compiuta attività sussidiaria, al servizio delle OdV.

Il servizio di accoglienza è stato effettuato da operatori interni, che costituiscono la prima "porta" del Centro e sono adeguatamente preparati e formati per una "presa in carico" dei problemi esposti e per l'accompagnamento delle OdV circa i servizi offerti.

Il servizio di Accoglienza si è caratterizzato per la sua elasticità ed eterogeneità e può essere sintetizzato nelle due seguenti fasi:

- PRIMA FASE: verifica dei requisiti posseduti dall'OdV e necessari per accedere alle possibilità offerte dal Centro.
- SECONDA FASE: comprensione celere e attenta dei bisogni delle OdV attraverso un'analisi del fabbisogno, orientandole attraverso un rapporto personalizzato verso i servizi a loro più congeniali.

L' équipe è composta da cinque persone, che accolgono le organizzazioni nella sede di Torino (Via Giolitti) e nelle articolazioni territoriali in Provincia: Bussoleno, Chivasso, Giaveno, Ivrea, Pinerolo.

3. la dimensione sociale

La riorganizzazione della struttura: meno sedi fisiche più servizi di qualità

Nell'ottica del ridimensionamento strutturale e del risparmio di risorse a favore delle OdV, nel biennio il V.S.S.P. ha optato per una serie di scelte strategiche che hanno permesso un notevole taglio dei costi fissi (**-€ 165.000**):

- ❑ accentramento degli uffici e delle postazioni operative delle Associazioni in Via Giolitti, lasciando la sede storica di Via Toselli;
- ❑ chiusura dello sportello Gio21 di Via S.Ottavio (accorpato attualmente nella sede di Via Giolitti);
- ❑ chiusura della vetrina di piazza Castello;
- ❑ chiusura dello Sportello di Rivoli: dall'analisi costi benefici condotta sulle diverse articolazioni territoriali, è emerso che le OdV del territorio rivolese si rivolgevano alla sede centrale di Torino, vista la vicinanza ad esso, piuttosto che allo sportello locale.

Coinvolgimento delle OdV

Nonostante la diminuzione delle sedi e del personale impiegato, il numero di OdV è rimasto pressoché inalterato. Le articolazioni territoriali hanno effettuato un orario settimanale diversificato in ragione delle esigenze manifestate dalle OdV e in ragione delle risorse umane disponibili. La modulazione dell'orario di apertura della sede di Torino, con particolare attenzione alle fasce serali ed al sabato mattina, ha permesso di agevolare le OdV nell'accesso ai servizi: sono circa 15.000 le ore totali di front office del biennio.

Al contempo, per avere a disposizione uno spazio capiente per accogliere eventi, convegni e manifestazioni organizzate dal V.S.P.P. e/o dalle OdV, si è stipulata una convenzione con la GTT che ha permesso di avere in concessione "Il Giardino d'Inverno" di Piazzale Valdo Fusi per tutto il 2010.

	2009	2010	2011
Sedi	8	7	6
Risorse umane impiegate	6	5	5
Organizzazioni raggiunte	668	674	643

I 3 numeri verdi

Per essere al servizio delle OdV in qualsiasi momento e senza costi per i Volontari, abbiamo attivi 3 numeri verdi a cui i nostri operatori rispondono nei giorni lavorativi dalle 9.00 alle 20.00. Nel biennio sono state circa 17.000 le richieste di informazione pervenute per un totale di circa 680 ore di telefonate con una media di 2,5 minuti a telefonata. Calcolando circa 23 giorni lavorativi per 11 mesi di apertura del CSV all'anno, le chiamate medie sono state 34 al giorno.

3.3.2. Supporto concreto alle esigenze pratiche

Una delle problematiche più frequenti riscontrate tra le OdV, è la mancanza di strumenti materiali ed operativi, strutture, strumentazioni, necessari per dar vita a progetti o eventi. Anche la scarsità di risorse economiche, situazione tipica soprattutto delle realtà più piccole, costituisce un grosso limite poiché impedisce di rivolgersi all'esterno per acquistare o noleggiare quanto necessario. Abbiamo interesse che le associazioni possano avere le condizioni ottimali per realizzare la propria attività, sia essa istituzionale o legata a iniziative specifiche. Molto spesso, infatti, la mancanza di tali condizioni costituisce il principale motivo per cui le attività non vengono nemmeno avviate.

Le necessità che le associazioni manifestano sono principalmente legate alla possibilità di:

- ☐ disporre di spazi o luoghi che permettano di sviluppare attività aggregative, di formazione e di sensibilizzazione o semplicemente di una sede in cui farsi recapitare la corrispondenza;
- ☐ disporre di materiale tecnico, di attrezzature e di automezzi per specifiche attività, incontri, riunioni e per partecipare a manifestazioni in piazza;
- ☐ accedere ad un servizio di realizzazione di materiale promozionale (ideazione grafica e stampa) per fare fronte alla propria esigenza di visibilità e di conoscenza sul territorio di riferimento.

Di seguito, riportiamo i servizi posti in essere per rispondere a tali necessità e, per ciascuno di esso, i risultati ottenuti in termini di richieste soddisfatte e OdV servite nel biennio.

Utilizzo di locali: 13 sale di diversa capienza (da 10 a 150 posti) attrezzate con PC con collegamento ad internet, video proiettore, microfono, lavagna a fogli mobili e ogni altra strumentazione necessaria per incontri, convegni, corsi di formazione, presentazioni.

Nonostante nel biennio le sale a disposizione delle OdV siano diminuite (nel 2009 erano 18), i risultati evidenziano che il CSV, grazie ad una corretta gestione del servizio e ad una più ampia rotazione, è riuscito nell'intento di garantire continuità quantitativa e qualitativa, incrementando il numero di OdV che hanno usufruito del servizio.

3. la dimensione sociale

Utilizzo dei locali

Le sale di Torino (5) e Provincia (8) hanno accolto i Volontari delle OdV per dar vita e realizzare le manifestazioni più disparate: cicli di incontro sulla valorizzazione delle possibilità comunicative e umane tra genitori e figli autistici, percorsi di aggiornamento per i Volontari o di formazione per i neo arrivati, incontri istituzionali delle Associazioni, mostre fotografiche o pittoriche. I nostri locali hanno permesso di facilitare lo scambio di idee e la sinergia tra le Associazioni: dalle riunioni dei Coordinamenti (AVO, Univoca, Protezione Civile, SEA) a quelle delle Commissioni Tematiche del V.S.S.P.

Utilizzo di locali	2008	2009	2010	2011
Associazioni che hanno usufruito del servizio	244	304	272	404
Numero richieste soddisfatte	5.262	4.856	5.522	4.547
Totale ore di utilizzo	19.608	16.094	17.156	14.473
Totale partecipanti	76.826	79.627	66.534	63.527

Utilizzo di postazioni operative: 40 postazioni operative (di cui 23 a Torino e 17 nelle sedi territoriali) dotate ognuna di telefono, computer connesso a Internet, fax e stampante centralizzata, per permettere di sviluppare progetti e, in maniera collaterale, favorire la conoscenza reciproca e la creazione di reti tra associazioni.

Le postazioni operative	2008	2009	2010	2011
Associazioni che hanno usufruito del servizio	180	231	230	363
Totale ore di utilizzo	7.048	11.520	13.994	12.395
Numero richieste soddisfatte	1.800	3.205	4.313	3.772

Supporto logistico strumentale:

sedie, tavoli, gazebo, espositori, panche, amplificatori, palco ma anche pc, videoproiettori, microfoni, televisori, lettori dvd per realizzare eventi in piazza, campagne di sensibilizzazione, mostre, incontri, riunioni in genere.

Postazioni operative

L'accompagnamento alle OdV, l'agile sistema di prenotazione on-line, le chiare regole di rotazione previste dal Regolamento dei servizi, la riorganizzazione degli spazi e

l'ampliamento degli orari di apertura di Via Giolitti, sono tutti fattori che hanno permesso di gestire al meglio la chiusura delle postazioni operative di via Toselli prima e di Gio21 poi. La situazione è stata compresa ed accettata appieno dalle OdV e ha contribuito ad aumentare la coesione tra esse e il CSV per affrontare insieme il momento di crisi.

Le attrezzature

Le attrezzature	2008	2009	2010	2011
Associazioni che hanno usufruito del servizio	138	142	148	170
Numero richieste soddisfatte	580	618	655	760

In considerazione della riduzione delle risorse a disposizione e per un'erogazione del servizio massimamente conforme ai principi di eguaglianza, chiarezza e trasparenza, sono state messe a disposizione delle OdV esclusivamente le attrezzature di proprietà del CSV (il cui elenco è stato opportunamente pubblicato e tenuto aggiornato sul sito web, sul gestionale e sulle bacheche del CSV), mentre non è stato più possibile richiedere il noleggio di attrezzature all'esterno.



Le attrezzature hanno contribuito alla realizzazione di molte iniziative di sensibilizzazione collegate ai temi promossi dalle giornate dedicate (la Giornata Europea della Disabilità, la Giornata Mondiale contro l'Atassia, la Giornata Mondiale del Diabete, la Giornata Mondiale dell'Autismo, la Giornata Nazionale per la Donazione e il Trapianto, la Giornata Nazionale dell'Ictus, la Giornata Nazionale della Colletta Alimentare), nonché le iniziative realizzate dalle Associazioni per raccogliere fondi, promuovere le proprie attività e ricercare nuovi Volontari (Cammina e corri con l'AVIS, Festa delle Primavere, Concerto di Solidarietà "Ancora speriamo, ancora sogniamo", Halloween AID, Nappy Day, Nat@le che sia tale, Nel paese dei rastramelli, Scuola e musica, Notte bianca a Giaveno, Koinonia children show, Progetto "Zolle", Chiamiamole pure emozioni, Mariapoli, Ethnic Parade, Forza venite gente, solo per citarne alcune). Inoltre, il 2011 ha visto il V.S.S.P. e le OdV impegnate in numerosi eventi di piazza organizzati da enti terzi in occasione dell'Anno Europeo del Volontariato e dei 150 Anni dell'Unità d'Italia, come: 150 anni di Unità d'Italia solidale - Non c'è futuro senza solidarietà, Le tappe del Volontariato - 94° Giro d'Italia, Truck itinerante del Volontariato - Volontari che cambiano il Mondo.

3. la dimensione sociale

Trasporti

Il parco macchine del V.S.S.P. ha coadiuvato le OdV nella realizzazione delle loro attività istituzionali - quali accompagnamento di disabili, anziani e/o malati presso ospedali o centri di riabilitazione, consegna pasti a domicilio, etc - oppure in occasione di specifici progetti o iniziative: organizzazione di momenti culturali, ludici, sportivi e ricreativi "fuori porta" per disabili, anziani e altri soggetti vittime dell'emarginazione sociale. Le autovetture, inoltre, permettono alle OdV di potenziare i servizi nei momenti di picco della domanda come accade per la consegna di medicinali agli anziani nei periodi estivi oppure per le azioni di assistenza ai senza fissa dimora nei periodi invernali di maggiore freddo.

I servizi di trasporto

	2008	2009	2010	2011
Associazioni che hanno usufruito del servizio	120	133	118	122
Numero richieste soddisfatte	330	39	96	297

Servizio di trasporto: 3 furgoni per trasporto merci, 2 uffici mobili, 2 mezzi attrezzati per trasporto disabili e 13 mezzi adibiti al trasporto di persone (da 4 a 9 posti) a disposizione delle OdV per permettere lo svolgimento delle attività istituzionali oppure in occasione di particolari eventi, progetti o iniziative.

Materiale promozionale

Il materiale promozionale è uno strumento in grado di fornire informazioni chiare e sintetiche sui settori di intervento e sugli aspetti dell'attività quotidiana delle OdV (le quali spesso non dispongono, per esempio, di un pieghevole istituzionale), utili allo sviluppo ed alla promozione delle stesse, offrendo l'opportunità di mettere in rete elementi di carattere culturale, esperienze e prospettive di sviluppo. In questo modo si sono fornite conoscenze e competenze per valorizzare l'attività comunicativa e, più in generale, per gestire in proprio sia la comunicazione verso l'esterno che quella interna all'OdV. Nel biennio, a tale scopo, sono stati stampati circa 630.000 pieghevoli, 40.000 locandine, 140.000 volantini, 10.000

Realizzazione materiale promozionale

	2008	2009	2010	2011
Associazioni che hanno usufruito del servizio	143	160	158	151
Richieste per ideazione grafica	-	-	194	167
Richieste per revisione testi	-	-	52	79
Richieste per stampa	-	-	174	163
Totale materiali realizzati	533.413	746.240	550.373	450.076

segnalibri, 15.000
opuscoli, 15.000
manifesti, 75.000
cartoline, 40.000
stampati vari
(inviti, cartelline,
etc.).

Servizio di realizzazione materiale promozionale cartaceo: il V.S.S.P., consapevole dell'importanza di una comunicazione efficace e allo scopo di favorire lo sviluppo del Volontariato torinese, ha proseguito nel proprio impegno per garantire strumenti di comunicazione tradizionali con alti standard quantitativi e qualitativi richiesti dalle OdV per promuovere le proprie attività sul territorio, raggiungere specifici obiettivi, farsi conoscere, trovare nuovi Volontari e instaurare un sempre più proficuo dialogo con il territorio. Analizzando i dati del biennio, si vede come il numero delle OdV servite sia rimasto pressoché invariato rispetto al periodo precedente ma è diminuito il totale dei materiali realizzati a causa della diminuzione dei fondi che ci ha costretto a inserire vincoli stringenti sulle quantità ammesse alla stampa per ciascuna OdV. Il perfezionamento del sistema gestionale avvenuto nel biennio, ci permette di avere dati più specifici sull'intero processo (dall'ideazione grafica, alla revisione dei testi fino alla stampa) ma anche sulla tipologia dei materiali stampati.

Di seguito, si riporta la dislocazione territoriale delle OdV che nel biennio hanno usufruito del servizio di ideazione e stampa di materiale promozionale.

Territorio di appartenenza	2010	%	2011	%
Alta e Bassa Val di Susa	5	3%	3	2%
Alto Canavese	1	1%	1	1%
Area di Chieri e Carmagnola	2	2%	5	3%
Area di Chivasso e Caluso	7	4%	13	9%
Area di Ivrea	7	4%	6	4%
Area Metropolitana	34	22%	23	16%
Pinerolese, Val Pellice, Val Chisone	10	6%	14	9%
Torino	73	46%	73	48%
Val Sangone e Val Cenischia	16	10%	11	7%
Valli di Lanzo	3	2%	2	1%
Totale complessivo	158	100%	151	100%

3. la dimensione sociale

3.3.3. Formazione continua e specifica

Formazione

I numeri in calo sono da attribuire – oltre alla diminuzione delle risorse destinate alla formazione nel biennio – anche al fatto che nel 2010 c'è stato l'Avviso di Selezione per progetti di Formazione che ha permesso di finanziare 24 progetti relativi ad attività formative per Volontari o aspiranti tali.

Nonostante la diminuzione dei fondi, siamo riusciti a garantire nel biennio circa 2000 ore di formazione alle OdV.

La formazione è un ambito strategico per garantire il sostegno alle OdV, le quali – soprattutto se di piccole dimensioni e poco strutturate – difficilmente possono avvantaggiarsi di interventi formativi sistematici. L'Unione Europea ha dichiarato che le attività di Volontariato in se stesse “rappresentano una ricca esperienza di apprendimento e permettono lo sviluppo di capacità e competenze sociali” (Decisione del Consiglio del 27 novembre 2009 relativa al 2011 Anno europeo del Volontariato) e le riconosce come opportunità di apprendimento non-formale ed informale permanente per persone di tutte le età e le condizioni sociali (i Volontari), includendole in numerosi programmi comunitari. Il CSV, attraverso la formazione, si è adoperato affinché questa cultura e questa ricchezza vengano riconosciute e si rafforzino,

facilitando l'acquisizione da parte delle OdV di competenze di diversa natura: tecniche, organizzative, gestionali e, non ultimo, relazionali.

Per rispondere alle esigenze formative dei Volontari, il V.S.S.P. costruisce annualmente un piano formativo che coinvolge i diretti interessati nella scelta degli argomenti da trattare, nelle metodologie didattiche e nell'individuazione dei docenti in modo da creare proposte tailor made adatte alla specificità operativa delle Associazioni, spesso complessa e in continua evoluzione. Il piano formativo viene costruito in base ai seguenti criteri:

- L'analisi del fabbisogno formativo con il coinvolgimento dei Volontari (questionari di gradimento, confronto con le Commissioni Tematiche)
- La costruzione di moduli formativi qualificati e adeguati al Volontariato organizzato.
- La valorizzazione delle esperienze e competenze esistenti.
- La formazione come luogo di conoscenza reciproca tra i Volontari.

Grazie all'implementazione del sistema gestionale, ad oggi siamo in grado di avere il valore assoluto delle OdV che partecipato a corsi di formazione, ossia escludendo dal conteggio quelle che hanno usufruito di più occasioni di formazione nel corso dell'anno. Di seguito, la distribuzione territoriale.

Territorio di appartenenza	2010	%	2011	%
Alta e Bassa Val di Susa	12	4%	12	5%
Alto Canavese	2	1%	2	1%
Area di Chieri e Carmagnola	8	3%	9	4%
Area di Chivasso e Caluso	13	5%	13	6%
Area di Ivrea	6	2%	10	4%
Area Metropolitana	55	21%	40	17%
Pinerolese, Val Pellice, Val Chisone	15	6%	14	6%
Torino	135	51%	124	52%
Val Sangone e Val Cenischia	14	5%	7	3%
Valli di Lanzo	4	2%	4	2%
Totale complessivo	264	100%	235	100%

L'offerta formativa del V.S.S.P. si è articolata in tre filoni: i corsi a catalogo, i momenti formativi promossi da altri enti e i corsi richiesti direttamente dalle OdV.

Corsi a catalogo V.S.S.P. una proposta suddivisa in ambiti e flessibile nelle modalità (seminari, corsi di più incontri, corsi residenziali) per dare ai Volontari la possibilità di individuare, iscriversi e frequentare l'attività più adatta ai propri interessi ed esigenze. La proposta formativa è frutto del lavoro e dell'esperienza degli ultimi 5 anni di gestione diretta della formazione da parte del CSV, dell'analisi di gradimento dei circa 1.000 Volontari formati ogni anno e dell'andamento delle loro richieste, dalle quali sono scaturite le seguenti aree di approfondimento:

Corsi

Nel corso del biennio il CSV ha rielaborato a livello grafico e contenutistico il "Catalogo della formazione", rendendolo strumento più chiaro e di semplice comprensione, per dare ai Volontari aderenti ad OdV la possibilità di individuare l'attività più adatta ai propri interessi ed esigenze. L'agile brochure è stata distribuita in cartaceo presso le sedi e diffusa on-line. Il perfezionamento di strumenti quali il questionario di gradimento dei corsi o la scheda di iscrizione compilabile on-line, ci ha permesso di rendere più snelli i processi e di rispondere sempre più in maniera puntuale alle esigenze delle OdV. I materiali didattici, preventivamente preparati dai docenti, vengono resi disponibili in formato cartaceo e pubblicati nella sezione "Formazione" dal nostro sito internet.

3. la dimensione sociale

- ☐ *Progettazione*
- ☐ *Comunicazione e raccolta fondi*
- ☐ *Fiscale, amministrativa e giuridica*
- ☐ *Informatica*

I corsi e i seminari proposti non hanno inteso di poter esaurire la complessità dei temi affrontati, bensì l'intento è stato quello di fornire stimoli, spunti di riflessione e, laddove possibile, strumenti culturali oltre che tecnico-operativi per migliorare e qualificare le attività delle Organizzazioni nei vari contesti di intervento e contiene l'invito alle Associazioni informazione, a segnalarci eventuali proposte per poter rispondere ai nuovi bisogni formativi. **Partecipazione dei Volontari a momenti formativi promossi da enti terzi**, posti in essere nel 2010, hanno avuto lo scopo di integrare la formazione di carattere generale e rispondere in modo adeguato e flessibile ai bisogni formativi difficilmente prevedibili in quanto strettamente legati alle specificità delle Associazioni e/o dei settori di intervento nei quali operano. In tale ottica si è sostenuta, ad esempio, la partecipazione di Volontari a corsi di aggiornamento sulle nuove frontiere del salvataggio della vita umana, sulle conseguenze del testamento biologico, sull'ascolto e la relazione d'aiuto.

Corsi di formazione proposti dalle associazioni stesse.

Per integrare la nostra offerta formativa in una logica maggiormente sussidiaria, abbiamo dato alla possibilità alle OdV di proporre corsi specifici in base alle proprie esigenze educative. Per farlo, si sono utilizzati due canali:

- ☐ presentare progetti formativi, partecipando ad un “**Avviso di selezione**” (solo nel 2010) per proposte rivolte anche ad aspiranti Volontari, sulle tematiche di consolidamento e/o incremento dell'efficacia/efficienza degli interventi: **24 progetti realizzati** che hanno visto coinvolte **60 associazioni**, talvolta aggregate, (24 capofila e 36 partner) per un totale di **802 Volontari, di cui 190 aspiranti tali**. Su questi, 100 (uno ogni due) al termine dei progetti si sono iscritti come volontari a supporto delle attività delle Odv (capofila o partner).
- ☐ richiedere formazione specifica (senza partecipare ad un avviso di selezione) su tematiche particolari quali ad esempio la comunicazione e la gestione dei piccoli gruppi, l'accoglienza e la relazione d'aiuto, la genitorialità e l'educazione sessuale per gli adolescenti, i problemi alcolcorrelati e il sistema ecologico-sociale: nel biennio, **20 OdV capofila** hanno realizzato **21 attività** formative (circa **450 ore** di formazione in totale), con una partecipazione complessiva di **570 volontari** aderenti a **55 OdV**.

3.3.4. Sostegno per gli adempimenti burocratici e risposte qualificate per problemi specifici

Tanto nello svolgimento dell'attività istituzionale che nella realizzazione di eventi o iniziative, le OdV si trovano ad affrontare problematiche a cui spesso non riescono a dare risposta in autonomia. È per rispondere a tali esigenze che abbiamo continuato nel biennio a investire in un servizio specialistico che fornisce risposte puntuali permettendo ai Volontari di imparare e alle OdV di diventare autonome. Basta chiamare il nostro numero verde e esporre il problema; l'operatore del servizio accoglienza individuerà il consulente più appropriato per fornire una risposta chiara ed immediata.

	2008	2009	2010	2011
Totale Consulenze	3061	3945	3805	3611
OdV raggiunte	499	586	612	607
Ore di consulenza	1877	2428	2411	2387

Tipologia consulenza	2010	2011
Giuridico e legale	63	134
Fiscale, Amministrativa, Contabile	386	292
Comunicazione	1030	710
Fund Raising	62	399
Progettazione e Rendicontazione	1146	1123
Ricerca Volontari	315	377
Consulenza generale	803	576
TOTALE	3805	3611

Riduzione dei costi

In un'ottica di risparmio e razionalizzazione delle risorse, nel biennio si è proceduto con una riorganizzazione del servizio, per quanto riguarda le consulenze erogate da consulenti esterni (commercialista e avvocato). Il CSV ha convogliato le OdV che hanno richiesto l'incontro con un legale o un commercialista verso un primo incontro con un operatore interno che, attraverso una prima analisi della problematica, ha rinviato la questione al professionista solo quando realmente opportuno. Attraverso questa gestione del servizio, si sono meglio monitorati le richieste e il fabbisogno delle OdV, conseguendo un risparmio di risorse economiche grazie al ridimensionamento degli orari dei consulenti esterni.

I consulenti del Centro

L'équipe è composta da professionisti (commercialista, avvocato, assistente sociale, psicologo) ed esperti nel settore grafica, comunicazione, formazione e informatica, interni ed esterni al Centro Servizi, specializzati ed aggiornati nelle materie connesse al mondo del Terzo Settore.

3.3.5. Arrivare ai giovani e reclutare Volontari

Per svolgere le proprie attività nel migliore dei modi le OdV non hanno solo bisogno di risorse economiche e strumentali, ma soprattutto di persone motivate e disposte a donare parte del proprio tempo a servizio dell'altro e della comunità. Il ricambio generazionale e la scarsità di forze giovani costituiscono un problema diffuso tra le nostre OdV che ci richiedono, quindi, di aiutarli nella ricerca della figura più adatta da inserire. I nuovi Volontari non sono necessari solo per lo svolgimento delle attività, ma costituiscono anche un fattore motivante per l'intera struttura. Questo punto di vista è confermato da una recente ricerca realizzata dalla Fondazione Zancan (*"Il futuro del Volontariato"*, 2009), da cui è emerso che *"i Volontari non sono interessati a vantaggi economici individuali (più rimborsi), ma, benché auspicano che la loro organizzazione possa disporre di maggiori finanziamenti, hanno effettuato le loro scelte sulla base di parametri che vanno nella direzione della gratuità e del coinvolgimento di nuovi Volontari all'interno dell'Associazione di appartenenza"*. È per questo che il V.S.S.P. lavora perché sempre più persone, soprattutto giovani, si avvicinino al mondo del Volontariato e ne percepiscano la forza, l'utilità e il valore aggiunto. Per farlo, realizza e sostiene campagne di sensibilizzazione e orientamento; a titolo di esempio si riportano alcuni dei progetti di maggiore impatto del biennio.

Campagna promozionale I believe V.S.S.P.: attuata nel 2011, è nata con lo scopo principale di diffondere i valori del Volontariato presso la comunità ma soprattutto tra i giovani. Per farlo si è deciso di utilizzare una grafica, semplice e innovativa: un omino stilizzato contraddistinto dal logo "V" di Volontario che regge uno spago che termina in un gomitolino, all'interno del quale si legge il claim scelto "I Believe V.S.S.P.", immediato e di facile memoria. La campagna vuole sottolineare quali siano i tratti identificativi dei Volontari, in un calembour con l'acronimo V.S.S.P.: *Very Strange and Singular People* – Persone molto particolari e uniche.

I materiali prodotti per la campagna (cartoline, segnalibri, calamite), riportano frase che invita a approfondire la conoscenza dei Volontari e delle loro attività: *"sono milioni - fanno cose incredibili - a Torino, in Europa, nel Mondo – vieni a conoscerli"*. Inoltre, proprio al fine di coinvolgere un pubblico giovane, la campagna "I Believe V.S.S.P." ha avuto anche un articolato risvolto multimediale: è stata realizzata un'animazione del logo della campagna, accompagnata dalla sovraimpressione di uno stralcio vision

del CSV dedicato ai tratti distintivi del Volontariato, *gratuità e dono di sé, fiducia e reciprocità, passione e spirito di iniziativa, attenzione per l'altro e responsabilità*. Allo stesso tempo, "I Believe V.S.S.P." è stata declinata anche sui social network (facebook e twitter) e sul sito internet istituzionale del CSV, strumenti più vicini a un pubblico giovane.

"Gio21" – progetto giovani e Volontariato: il progetto di sensibilizzazione e reclutamento di giovani Volontari tra gli studenti universitari torinesi costituisce un fiore all'occhiello per il V.S.S.P. La formula ormai consolidata, è stata riproposta anche nel biennio utilizzando il periodo delle immatricolazioni come vetrina per il progetto, allestendo - presso il Centro Immatricolazioni sito nell'area dell'ex Manifatturiera Tabacchi - uno stand grazie al quale si sono create occasioni di incontro tra i giovani e le organizzazioni di Volontariato di Torino e provincia. Il progetto permette ai giovani di avvicinarsi al Volontariato e di comprenderne l'utilità in termini di crescita personale e relazionale e, allo stesso tempo, costituisce un'importante occasione per le OdV che possono presentarsi ai giovani e reclutare nuove forze.

Le Associazioni hanno avuto la possibilità di farsi conoscere e raccontarsi alla radio dell'Università "RADIO 110", ascoltata quotidianamente dagli studenti degli atenei torinesi ma anche tramite l'organizzazione di 62 "serate di orientamento" durante cui hanno avuto modo di incontrare i giovani aspiranti Volontari in un clima informale, raccontando loro la propria esperienza, rispondendo alle loro domande e curiosità per una conoscenza reciproca

I numeri di Gio21	2008	2009	2010	2011
Giornate con Infopoint durante le immatricolazioni	35	40	40	40
Ore settimanali di apertura dello sportello	30	40	40	40
Incontri tra Associazioni e giovani	15	24	16	40
Associazioni aderenti al progetto	86	153	240	252
Giovani (18-28 anni) che hanno manifestato interesse	334	668	660	545
Giovani inviati presso le Associazioni	105	279	233	104

Giovani e volontariato

I dati del 2011 mostrano una sensibile diminuzione per quanto riguarda i giovani raggiunti e inviati alle OdV. Tralasciando i motivi strutturali e/o le motivazioni personali che causano un tale calo, questo risultato ha spinto la struttura a rivedere l'organizzazione e l'appel dello sportello sui giovani, coinvolgendoli direttamente nella stesura di un nuovo progetto che prenderà vita nel 2012.

3. la dimensione sociale

Lo **“Sportello Servizio Civile”**: il V.S.S.P. in quanto Ente accreditato a partire dal 2005, dispone delle risorse professionali e delle competenze per accompagnare le Associazioni in ogni fase del processo del sistema che permette ai giovani tra i 18 e i 28 anni di dedicare un anno della propria vita a favore di un impegno solidaristico: seguiamo le Associazioni nelle relazioni con l'Ufficio Nazionale e Regionale, nella

Servizio Civile

L'importanza formativa ed esperienziale del servizio Civile Nazionale è testimoniata dalle stesse parole di una Volontaria che, nella sua relazione finale scrive “(...) La soddisfazione più grande, sia dal punto di vista personale che professionale, è senza dubbio il rapporto instauratosi con i bambini e le bambine con cui ho lavorato. Ho portato a casa l'infinità di cose che mi hanno insegnato (...)”.

Senza Frontiere che ha coinvolto 4 giovani e il progetto Diamo vita agli anni realizzato dal S.E.A. con 2 ragazzi in Servizio Civile (che terminerà nel marzo del 2012).

Orientamento al Volontariato

Nel biennio sono stati attivati 43 progetti di sensibilizzazione ed educazione alla solidarietà, 7 edizioni dei percorsi di orientamento al Volontariato e 21 incontri di orientamento al Servizio Civile Nazionale. Le attività hanno visto il coinvolgimento di 76 Odv e 75 scuole di ogni ordine e grado di Torino e Provincia raggiungendo 12.423 giovani studenti. I giovani sono stati non solo spettatori e fruitori di quanto presentato dai Volontari, non solo avuto la possibilità di porre quesiti ed essere informati, ma hanno avuto la possibilità di scegliere di partecipare a percorsi di Volontariato (nei diversi settori e ambiti) su loro misura: 1.045 studenti hanno svolto 4.734 ore di Volontariato concorrendo a raggiungere obiettivi condivisi con le OdV.

progettazione per essere ammessi al bando, fino alle modalità per coinvolgere, selezionare ed accogliere positivamente i giovani. Nel biennio sono stati avviati tre progetti di SCN: Sostegno ed aiuto ai familiari dei malati di Alzheimer dell'OdV Alzheimer Piemonte che ha accolto due Volontari, il progetto Uniti per le donne e i bambini nepalesi dell'Associazione Volontari

“Volontariato & Scuola”: è lo sportello che si occupa di supportare e accompagnare le OdV nell'ideare, sviluppare e concretizzare progetti ed esperienze volte a sensibilizzare il mondo della scuola (alunni, personale, genitori) alle tematiche della cittadinanza solidale, del Volontariato, del dono gratuito. Lo sportello inoltre, si pone da tramite tra le OdV e le Scuole di Torino e Provincia affinché si stringano rapporti di collaborazione duraturi volti ad includere nel piano didattico percorsi e prassi della solidarietà in maniera continuativa e non solo come evento sporadico.

I laboratori della cittadinanza partecipata sono un progetto nazionale realizzatosi nel 2010 a cui ha preso parte il V.S.S.P. e che ha coinvolto le Province di Arezzo, Benevento, Palermo, Treviso e Torino; promosso e finanziato dall'Osservatorio Nazionale per il Volontariato, con capofila la Provincia di Torino, ha messo in rete il mondo del Volontariato (Odv e CSV delle diverse Province) con gli istituti scolastici al fine di rafforzare il ruolo della scuola come luogo privilegiato per la sensibilizzazione, la formazione e l'educazione delle giovani generazioni alla solidarietà. I laboratori si sono concretizzati nell'attuazione di interventi finalizzati a fornire ai ragazzi gli strumenti ed i metodi per la progettazione sociale, l'analisi territoriale e l'approfondimento di conoscenze attinente la diversità, l'ambiente e la legalità. I Volontari sono "scesi sul campo" portando la loro testimonianza e coinvolgendo i giovani nelle attività pratiche ordinarie di ciascuna Associazione al fine di avvicinarli concretamente al mondo del Volontariato.

Gli attori coinvolti e i risultati

Province	5
Associazioni	40
Istituti scolastici	16
Studenti	289
Formatori	24
Volontari	50
Docenti	35

Lo "Sportello di orientamento al Volontariato" è

sostanzialmente il punto di incontro tra la domanda e l'offerta di Volontariato, poiché è nato e opera per facilitare l'incontro tra le OdV del territorio e coloro che intendono intraprendere un percorso di Volontariato. Il potenziale Volontario viene accompagnato

in tutte le fasi del processo: dopo aver preso un appuntamento con lo staff dello sportello, vengono accolti e, attraverso questionari e colloqui, possono acquisire maggiore consapevolezza circa la reale motivazione all'intraprendere attività di Volontariato e circa gli ambiti di intervento a loro più consoni. Il potenziale Volontario è dunque affiancato a partire dalla sua manifestazione



di interesse fino ad un positivo incontro con una Associazione di Volontariato. Le Associazioni vengono presentate ai potenziali Volontari tramite una guida - suddivisa per settori e costantemente aggiornata - in cui ogni organizzazione di volontariato può inserire la propria carta d'identità che viene studiata, redatta e/o revisionata e aggiornata con il supporto dell'operatrice dello sportello.

3. la dimensione sociale

Carta d'Identità

La carta d'identità, è un documento che permette alle OdV di presentarsi ai potenziali Volontari che possono consultarla in formato cartaceo presso lo Sportello oppure scaricarla dalla sezione "Associazioni" del nostro sito web. Accanto al valore informativo e comunicazionale, lo strumento assume anche importanza dal punto di vista organizzativo poiché stimola l'OdV a riflettere su sé stessa dovendo racchiudere in poche righe informazioni importanti come la mission, la vision, le attività e soprattutto le iniziative e i progetti di cui i nuovi Volontari possono entrare a far parte. Nel corso del biennio 462 OdV hanno usufruito dei servizi relativi alla propria Carta d'identità: 54 sono state accompagnate nella stesura "ex novo" del documento mentre 57 Associazioni ne hanno aggiornato i contenuti.

Nel biennio è stato messo a punto un sistema di monitoraggio dello Sportello grazie al quale è possibile conoscere in maniera dettagliata i risultati delle attività rivolte al lato della domanda (Sportello Ricerca Volontari) e quelle specifiche per l'offerta (Orientamento al Volontariato) così da analizzare i punti di forza e di debolezza e apportare gli eventuali correttivi.

Lo Sportello di Ricerca Volontari

	2010	2011
OdV che si sono rivolte allo Sportello	240	252
OdV che hanno pubblicato annunci di ricerca	226	209
Annunci pubblicati	264	255
OdV a cui sono stati inviati Volontari	101	104

Lo Sportello di Orientamento al Volontariato

	2010	2011
Cittadini che si sono rivolti allo sportello	1086	980
Cittadini che hanno compilato il questionario di interesse	686	632
Colloqui orientativi individuali	474	452
Cittadini inviati e inseriti in OdV	334	348

Bacheca Online

Nel biennio è stato introdotto il nuovo strumento della Bacheca online (consultabile sul nostro sito internet) che snellisce il processo poiché permette alle OdV di inserire direttamente sul web l'annuncio di ricerca di Volontari.



Colloqui Orientativi

I risultati in leggero calo nell'ultimo anno sono da attribuirsi principalmente alla chiusura dello sportello Gio2lvillage che fino a fine 2010 era ubicato in via Sant'Ottavio, punto strategico per il passaggio di giovani considerata la vicinanza all'Università di Torino.

I dati mostrano, però come lo Sportello sia stato più efficace ed efficiente nell'orientare i potenziali Volontari verso le OdV del territorio: nonostante la diminuzione dei contatti e delle manifestazioni di interesse, è aumentato il numero di abbinamenti (+ 4,8%) e di OdV che hanno trovato "il Volontario giusto" (+3%).

Collaborazione con le Facoltà

In un'ottica di valorizzazione del servizio, lo sportello è in parte gestito attraverso convenzioni con la Facoltà di Psicologia. Ogni semestre (marzo-ottobre) quattro tirocinanti sono impegnati attivamente nella conduzione dei colloqui e nella gestione e monitoraggio dei dati relativi ai potenziali Volontari.

3.3.6. Conoscere e farsi conoscere

Essere informati sulle opportunità, gli eventi e le iniziative legate al mondo del Volontariato ma allo stesso tempo comunicare all'esterno le attività organizzate per attirare il grande pubblico e diffondere la cultura della solidarietà, sono le necessità riscontrate tra le nostre Associazioni. È per questo che il V.S.S.P. nel biennio ha investito ancora maggiori energie nella comunicazione, mettendo a disposizione delle OdV:

Il Sito web, implementato nel 2010 affinché fosse accessibile alle persone ipovedenti, ha permesso alle OdV di accedere agevolmente ai nostri servizi e restare informate sulle iniziative organizzate dal CSV, sui canali di finanziamento aperti, nonché scaricare documenti e ottenere informazioni generali di loro interesse ma anche utilizzare la sezione "Appuntamenti" per diffondere le iniziative da loro realizzate sul territorio, inserire annunci di ricerca Volontari, segnalare temi emergenti.

www.vssp.it

Le visite al sito web www.vssp.it nel biennio sono state circa 175.000 - con un aumento del 10% nell'ultimo anno - e un numero di visualizzazioni di pagina pari a 578.000 in due anni (media di 3,42 pagine visitate per visita). Le pagine più visitate sono quelle relative a "Bandi aperti", "Le Associazioni" e la Bacheca "AAA Volontari cercasi".

3. la dimensione sociale

La **Newsletter telematica quindicinale**, diffusa di mercoledì, è l'agile strumento che nel biennio ha raggiunto 32.781 lettori tra OdV, Enti Pubblici, Enti del Terzo settore, CSV italiani, cittadini interessati. Le 63 newsletter spedite nel biennio hanno trasmesso informazioni eterogenee di rilevante interesse sul mondo del Volontariato con la possibilità di approfondimento linkando al sito web specifico della notizia. In occasione di eventi o scadenze di particolare rilievo, sono state redatte le newsletter "speciali", inviate talvolta a tutti i destinatari e in altri casi in maniera mirata ai target direttamente interessati.

Facebook

Alla fine del 2011 il profilo facebook del CSV è arrivato a 2.007 "amici" (+ 38,2%) ponendo la questione della migrazione della pagina da profilo "privato" a profilo "pubblico", maggiormente adatto alla strategia di posizionamento istituzionale.

I **social network**, hanno visto un considerevole utilizzo soprattutto nell'ultimo anno con aumento del numero dei contatti e delle amicizie alla nostra pagina facebook. Un analogo trend si è registrato anche per quanto concerne il profilo twitter, creato allo scopo di estendere la presenza, la riconoscibilità e la diffusione del CSV e delle OdV negli ambiti di maggiore interesse per il grande pubblico.

Informazione

I 627 comunicati stampa, redatti a quattro mani con i Volontari, sono stati inviati agli organi di informazione locali: quotidiani (501); settimanali (72); televisioni (20); testate web (16); radio (18).

L'**ufficio stampa**, ha permesso alle OdV di aumentarne la visibilità tanto presso gli stakeholder quanto presso il grande pubblico. Seguendo una prassi ormai consolidata che rispetta l'autonomia delle OdV, le abbiamo accompagnate nell'individuazione dell'oggetto della comunicazione, nella progettazione della strategia più adeguata per comunicarlo e nella realizzazione del progetto condiviso.

I dati relativi alla comunicazione sono tutti in forte crescita poiché in un momento di crisi diventa ancora più importante farsi conoscere ma soprattutto riconoscere dagli stakeholder; portare alla luce la mole di attività che le Associazioni pongono in essere è il nostro impegno per valorizzare il loro lavoro e diffondere conoscenza circa il mondo del Volontariato.

La diffusione di informazioni	2008	2009	2010	2011
Associazioni che hanno pubblicato notizie sul sito web	7	102	192	241
Notizie diffuse sul sito web	-	-	549	826
Associazioni che hanno pubblicato notizie sulla NL	-	-	192	234
Notizie diffuse attraverso la newsletter telematica	-	199	549	626
Iscritti alla newsletter	665	2768	4151	5142
Associazioni seguite	82	85	137	167
Numero comunicati redatti e inviati	167	151	262	365

Pagina del Volontariato

Il V.S.S.P. ha redatto periodicamente una "Pagina del Volontariato" presso alcune testate giornalistiche locali. Nel biennio sono state create 8 mezze pagine, ognuna delle quali è stata replicata dalle 3 alle 4 volte su diversi giornali (Leggo, City, E Polis, Metro, Torino Cronaca, Il Giornale del Piemonte). Lo strumento de "La pagina del Volontariato" ha permesso di promuovere la cultura del Volontariato presso il vasto pubblico, in particolare per ciò che concerne le ricadute sul territorio torinese sia in termini sociali che economici.

3.4 Fare con il Volontariato

Crediamo che in un momento storico come quello che stiamo vivendo sia necessario, ancora più del solito, lavorare insieme, individuare obiettivi comuni e impegnarsi concretamente e sinergicamente per raggiungerli. Per questo sosteniamo la costruzione di reti che possono sostanziarsi in progetti condivisi o in luoghi di scambio, conoscenza e riflessione atti a individuare punti comuni su cui collaborare perché solo un gruppo di persone che condivide un obiettivo comune può raggiungere l'impossibile.

Fare con il Volontariato vuol dire, quindi, lavorare con le OdV ma anche con gli altri soggetti del non profit; vuol dire creare le condizioni giuste perché le OdV si mettano in rete, facilitandone la conoscenza reciproca, il dialogo, lo scambio di esperienze, di competenze e buone prassi; vuol dire, infine, cooperare e realizzare azioni sinergiche e concrete che permettano di testare sul campo i propri propositi e di verificare la convenienza (o meno) del lavorare e del fare insieme.

In questa sezione l'intento è dimostrare come fattivamente il Centro ha facilitato, permesso e realizzato la costruzione della rete.

3. la dimensione sociale

3.4.1. Un confronto su temi trasversali



Conoscersi e conoscere la mission e le attività svolte dalle altre OdV è un'esigenza evidenziata più volte dai Volontari; una necessità di conoscenza che non si limita alle realtà operanti nel medesimo ambito ma che si allarga anche alle OdV degli altri settori con cui si possono trovare temi e obiettivi comuni su cui lavorare e collaborare. Tale esigenza è da noi pienamente accolta tanto che nella nostra

dichiarazione di mission si legge che "Il V.S.S.P. lavora affinché il Volontariato sia sempre più unito nel proporre idee che diano vita a progetti ed azioni sostenibili di sussidiarietà e protagonista nel welfare locale". Siamo convinti che la collaborazione costituisca, oggi più che mai, una strategia fondamentale per affrontare la crisi: conoscersi, confrontarsi, scambiarsi idee e soluzioni per il raggiungimento di obiettivi comuni, nell'ottica della non duplicazione degli interventi e del risparmio di risorse.

Per sostenere la creazione e il rafforzamento delle reti, nel biennio abbiamo stimolato

il confronto tra le OdV attraverso lo strumento delle

Commissioni Tematiche che, istituite nel 2008, sono uno strumento strategico di grande efficacia sia in maniera diretta per le OdV del territorio - che hanno potuto incontrarsi e discutere sulle esigenze collettive - che per il CSV come luogo privilegiato di analisi del fabbisogno e di programmazione strategica "dal basso" che ha raccolto suggerimenti utili per apportare le modifiche alle proprie attività nel rispetto della volontà dello stakeholder principale rappresentato dalle OdV. Il V.S.S.P. svolge nei confronti delle Commissioni un ruolo di supporto, ascoltando le esigenze delle

Associazioni che vogliono mettersi in rete con altre, favorendone la costituzione e, in seguito, mettendo a disposizione spazi e strumenti adeguati.

Commissioni tematiche

Nel corso del 2010 circa 140 OdV hanno partecipato a titolo diverso ad almeno uno dei 49 incontri delle 6 Commissioni, per un totale di circa 600 Volontari che attivamente hanno partecipato alle riunioni che, in molti casi, hanno fatto da preambolo per l'organizzazione di iniziative, eventi e manifestazioni o semplicemente raccolta di documentazione e informazioni da estendere a tutte le OdV.

Tema	Odv partecipanti	Necessità riscontrate e Mission	Azioni realizzate nel biennio
Ambiente	Venti Associazioni operanti in ambito ambientale e di tutela degli animali.	Sensibilizzare alle problematiche ambientali utilizzando strumenti di comunicazione integrati tra loro (giornali, internet, spettacoli, eventi, convegni, incontri di approfondimento).	Pubblicazione del periodico informativo "Emergenza Ambiente"; Progettazione di una "mostra viva" sulle emergenze ambientali del territorio; Organizzazione del ciclo di conferenza dal titolo Acqua - Aria - Terra - Fuoco.
Bilancio di missione	Dodici Associazioni operanti in tutti i settori.	Approfondire le tematiche connesse alla rendicontazione sociale e appropriarsi degli strumenti idonei a tal scopo; scambiarsi idee e consigli sull'elaborazione del BM; definire linee guida comuni per la stesura del documento.	Raccolta e diffusione di documenti utili per la stesura del BM (Linee guida, riferimenti teorici, esempi); elaborazione di un "Breve vademecum per l'elaborazione del BM"; Organizzazione di percorsi formativi (un seminario introduttivo e un corso intensivo) sul BM.
Europa	Venti Associazioni operanti in tutti i settori.	Svolgere una funzione di indirizzo sulle tematiche relative all'Europa; raccogliere l'esigenza delle OdV, soprattutto se di piccole dimensioni ed ampliarne il raggio d'azione, nell'ottica della costruzione di un'Europa coesa in cui il Volontariato sia attore fondamentale.	Organizzazione del convegno dal titolo "1961-2011: 50 anni di Carta Sociale Europea" (18 Ottobre 2011), dedicato in primo luogo ai Volontari che ne sono stati gli ideatori e i protagonisti, ma anche ai giovani nelle cui mani sta la costruzione di un'Europa coesa e solidale
Protezione civile	Diciassette Associazioni operanti nel settore protezione civile.	Creare legami e migliorare le modalità di collaborazione tra organizzazioni operanti in specialità diverse (cinofili, soccorso alpino, antincendi boschivi, logistici, soccorso sanitario) per ottimizzare il lavoro svolto da ogni singola componente negli scenari calamitosi.	Campo scuola della protezione civile: 3 giorni di dimostrazioni per ogni specialità, momenti di scambio e di incontro con la cittadinanza e le scuole.
Prossimità	Circa sessanta Associazioni operanti nei settori socio assistenziale e sanitario.	Confrontarsi sulle criticità in cui versano le realtà di Volontariato del settore, soprattutto se di piccole dimensioni e operanti in territori periferici (ricerca Volontari, scarsa visibilità, ricerca fondi, adempimenti burocratici, etc).	È in costruzione (e sarà reso fruibile dalla Commissione) un modello sperimentale interassociativo che raccoglie in una banca dati le risorse interne delle OdV e pone l'attenzione sulla normativa di riferimento di ciascuna realtà organizzativa
Disabilità	Circa venti Associazioni che lavorano con/per i disabili e le loro famiglie.	Favorire la creazione di reti tra le OdV al fine di raggiungere più facilmente obiettivi comuni e creare sinergie per gestire problematiche condivise.	In partenariato con la CPD, la Regione Piemonte e l'ISITT ha elaborato il Vademecum per le manifestazioni accessibili dal titolo "Eventi per chi? Per tutti" che rappresenta uno strumento utile per realizzare eventi "senza barriere" realmente fruibili a tutti.

3. la dimensione sociale

3.4.2. Lavorare in rete

Le OdV manifestano l'esigenza di instaurare rapporti di collaborazioni con numerosi attori eterogenei al fine di dar vita a progetti e iniziative di portata superiore e con obiettivi più "importanti" di quanto potrebbero fare lavorando in maniera isolata. È per tale motivo che nel biennio abbiamo sostenuto e/o partecipato come partner alla realizzazione di progetti e/o convegni e iniziative in rete con Odv, Enti pubblici e altri attori profit e non profit, allo scopo di raggiungere obiettivi di solidarietà pratica. In molti casi si tratta di progetti o eventi ormai consolidati che annualmente si migliorano, crescono e si pongono nuove sfide e nuovi obiettivi da raggiungere per rispondere a bisogni emergenti del territorio.

Le iniziative poste in essere sono state sostenute dal V.S.S.P. che ha contribuito in maniera diversa alla loro attuazione, nell'ottica della creazione di reti tra le Associazioni coinvolte e tra queste e gli altri partner. La nostra azione si è mossa su due fronti: in alcuni casi abbiamo stimolato la collaborazione tra le Associazioni, altre volte, soprattutto nel caso di realtà già inserite in reti coordinate, abbiamo partecipato sedendo al tavolo dei lavori con tutti i partecipanti.

A titolo esemplificativo ma non esaustivo, si riportano alcuni esempi distinti in due categorie: a) progetti in rete e b) convegni ed eventi in rete.

a) I progetti in rete

Pronto Intervento Minori e Donne 2010-2011

Finalità del progetto	Progetto di rete innovativo che offre risposte concrete e supporto a donne sole e madri con bambini maltrattate, gestanti e madri italiane e straniere non residenti, temporaneamente presenti nel comune di Torino, donne in gravidanza che desiderano il parto in anonimato. Si tratta di una realtà fortemente radicata sul territorio che costituisce un'eccellenza per il Volontariato torinese sia per la dimensione organizzativa adottata che per le modalità innovative e sinergiche di risposta alle fragilità proposte.
Associazioni coinvolte	G.V. Centro di Accoglienza San Vincenzo come capofila, le OdV G.V.V. Via Libera., G.V.V. San Martino e Santa Maria della Stella, Centro Come Noi Sandro Pertini Sermig, Vides Laurita, G.V. Nessuno è straniero, CAV Chieri.
Altri partner	Enti Pubblici: ASL, Comune di Torino (Servizi Centrali per Minori, Ufficio Stranieri e Nomadi, Ufficio Minori Stranieri, Ufficio Adulti in difficoltà, Centro Residenziale Autonomia Donne), il Tribunale per i minorenni. Enti non profit: le cooperative Aurora, Esserci - Pozzo di Sichar, Il Ricino, Pier Giorgio Frassati, Progetto Tenda, S. Cristina, Solidarietà Sei, Terra Mia, Terra Promessa 2; la Compagnia di San Paolo. Enti ecclesiastici: le congregazioni S. Chiara, Casa Benefica, Casa Nostra, Casa Rosaz, Casa Donna, Casa Giulia di Barolo.
Apporto del V.S.S.P.	Promozione del progetto, impostazione grafica, stampa materiale promozionale per la diffusione del call center.

Tandem - Accompagnamento Solidale 2010-2011

Finalità del progetto	Il progetto, iniziato nel 2008, ha lo scopo di offrire un servizio di accompagnamento a malati oncologici con domicilio sanitario nel Comune di Torino o in uno dei 21 Comuni della Comunità Montana Valli di Lanzo che necessitano di recarsi alle strutture ospedaliere per sottoporsi a sedute periodiche di radioterapia o chemioterapia.
Associazioni coinvolte	ANAPACA, AVO Torino, AVULSS Lanzo Torinese, Amici della FARD, A.M.S. Cafasse, AUSER Torino, AUSER Varisella, GVV Lanzo, R.aVi, Radio Soccorso Torino, SEA Italia, Sea Balangero, UGI.
Altri partner	Enti Pubblici: Regione Piemonte, Provincia di Torino, Comune di Torino e Comunità Montana Valli di Lanzo. Enti Privati: Comitato di gestione del Fondo Speciale per il Volontariato in Piemonte, CSV Idea Solidale, Fondazione CRT, Compagnia di San Paolo.
Apporto del V.S.S.P.	Promozione del progetto, utilizzo postazione operativa per il monitoraggio, comodato d'uso gratuito di un automezzo per l'accompagnamento dei pazienti.

Pronto Farmaco estivo 2011

Finalità del progetto	Il progetto, inaugurato il 17 Marzo 2011 in occasione delle celebrazioni del 150° anniversario dell'Unità d'Italia e finanziato dalla Regione Piemonte, ha lo scopo di organizzare una rete integrata per il sostegno degli anziani soli e per la consegna di farmaci a domicilio agli over 65, previa richiesta tramite il numero verde 800.812068 gestito dai Volontari delle OdV coinvolte nella rete.
Associazioni coinvolte	SEA come capofila, le OdV SEA Alpi, SEA Accoglienza, SEA Monviso, AVULSS Torino 3, Diabetici Torino 2000, Bi.E.Vol e Emergenza radio Protezione Civile.
Altri partner	Enti Pubblici: Regione Piemonte. Enti privati: Federfarma.
Apporto del V.S.S.P.	Promozione del progetto, comodato d'uso gratuito di un automezzo per la consegna dei farmaci.

Tutti hanno diritto alle cure sanitarie – 2011

Finalità del progetto	Il progetto ha previsto la realizzazione di un opuscolo informativo rivolto alla cittadinanza che in poche pagine, illustra gli elementi chiave legati alle cure sanitarie, quali: la normativa vigente a livello nazionale e regionale in materia di diritto alle cure sanitarie; dimissioni dall'ospedale, inserimento in una RSA o RAF e relative tariffe; l'UVG e l'UVH; i diritti legati alla malattia mentale, l'interdizione, l'inabilitazione e amministratore di sostegno.
Associazioni coinvolte	Alzheimer Piemonte, AUSER Torino, AVO e Federavo, DIAPSI, GVV, SEA Italia, San Vincenzo de Paoli di Torino, UTIM.
Altri partner	Enti Pubblici: Città di Grugliasco. Enti Privati: CSV Idea Solidale, Fondazione Promozione Sociale, CPD.
Apporto del V.S.S.P.	Promozione del progetto e stampa del materiale promozionale.

Formicamica 2010-2011

Finalità del progetto	Il progetto, giunto nel 2011 alla sua X edizione, rappresenta un percorso di sensibilizzazione volto alla lotta allo spreco alimentare. I bimbi dai 3 ai 10 anni vengono coinvolti nel "gioco" della solidarietà attraverso le fiabe e i giochi di Neretta la Formicamica e stimolati a gareggiare in generosità come, ad es., nella nuova scheda didattica creata rivisitando il gioco dell'oca con le caselle che raccontano la storia di Neretta e degli altri personaggi della Compagnia del cuore (Franco il Volontario, Cica-Lina la cicala, Ciccio il bambino, per citarne alcuni).
Associazioni coinvolte	AltroCanto
Altri partner	56 Scuole dell'Infanzia e 89 Scuole primarie di Torino
Apporto del V.S.S.P.	Promozione del progetto e stampa del materiale promozionale.

3. la dimensione sociale

b) I convegni e gli altri eventi in rete

Torino, 6-14 Novembre 2010 e 12 - 20 Novembre 2011

La Settimana della Solidarietà - dare una mano colora la vita

Finalità del progetto	L'iniziativa, ormai consolidata negli anni, rappresenta un importante momento per richiamare l'attenzione dei cittadini verso quanti versano in una condizione di disagio economico e sociale. Durante la settimana, sono stati organizzati momenti di approfondimento e riflessione e dei banchetti informativi in punti strategici della città per attirare soprattutto i più giovani.
Associazioni coinvolte	San Vincenzo de' Paoli di Torino.
Altri partner	Parrocchie di Torino: Gesù Nazareno, S. Francesco da Paolo, Natività di Maria Vergine.
Apporto del V.S.S.P.	Circa 100 Volontari coinvolti nell'organizzazione dei banchetti informativi e dei momenti di approfondimento; circa 10000 cittadini interessati al tema.

Torino, 27 Novembre 2010 e 26 Novembre 2011

La giornata della Colletta Alimentare

Finalità del progetto	L'iniziativa, giunta alla sua XV edizione nel 2011, ha continuato a promuovere i valori della gratuità e a porre al centro dell'attenzione le esigenze di coloro che gravano in stato di bisogno. L'iniziativa è finalizzata alla sensibilizzazione della cittadinanza e delle aziende, pubbliche e private, a concreti gesti solidali: donare prodotti alimentari acquistati nei supermercati.
Associazioni coinvolte	Banco Alimentare del Piemonte Onlus.
Altri partner	Enti pubblici: Regione Piemonte, Città di Torino. Enti Privati: Federazione dell'Impresa Sociale - Compagnia delle Opere, Fondazione Banco Alimentare di Milano, 500 supermercati di Torino e Provincia, Associazione Nazionale Alpini, Gruppi di Bersaglieri, FIAT Group
Apporto del V.S.S.P.	5mila Volontari hanno raccolto circa 1000 tonnellate di cibo nelle due edizioni.

21-22-23 Maggio 2010 (Sant'Antonino di Susa) e 13-16 Ottobre 2011 (Moncalieri)
II e III edizione del "Campo scuola di Protezione Civile"

Finalità del progetto	Iniziativa nata dai lavori della Commissione Protezione Civile. Tre giorni di sensibilizzazione della cittadinanza al Volontariato di protezione civile e incontro tra le diverse Associazioni operanti in specialità diverse (unità cinofile, soccorso alpino, antincendi boschivi, logistici, soccorritori sanitari) per creare legami e modalità di collaborazione "dal basso" e ottimizzare il lavoro svolto da ogni singola componente negli scenari calamitosi.
Associazioni coinvolte	A.I.B. Condove, A.I.B. Vaie, A.I.B. S. Antonino, A.I.B. Bussoleno, A.I.B. Chiusa San Michele, C.F.U.C.S.N., Corpo Nazionale Soccorso Alpino e Speleologico Bussoleno, P.A. Croce Giallo-Azzurra Torino, P.A. Croce Giallo-Azzurra Alice Superiore, Pro.ci.vi.cos, Gruppo Sommozzatori di Protezione Civile - Torino, A.F.P. Moncalieri.
Altri partner	2010: Comune di Sant'Antonino di Susa; 2011: Comune di Moncalieri; Comando Provinciale dei Carabinieri di Torino, Guardia di Finanza Tenenza di Bardonecchia - Nucleo Soccorso Alpino, Corpo Nazionale dei Vigili del Fuoco Comando Provinciale di Torino, Polizia Urbana Comando di Moncalieri, Polizia di Stato - Compartimento Polizia Stradale Piemonte Valle d'Aosta - Questura di Torino Ufficio Prevenzione Generale Soccorso Pubblico - Squadra Volanti e il Corpo Forestale dello Stato - Comando Provinciale di Torino.
Apporto del V.S.S.P.	Per ciascuna edizione: 130 Volontari appartenenti alle diverse Associazioni di Protezione Civile, 400 studenti della scuola media, 200 della scuola primaria e 120 della scuola dell'infanzia, cittadini interessati.

Torino, dicembre 2010 e dicembre 2011

“La Giornata Internazionale delle Persone con Disabilità”: Il diverso sei tu

Finalità del progetto	Ogni anno in occasione della Giornata Europea delle Persone Disabili (3 dicembre), le OdV che lavorano quotidianamente per la promozione dei diritti dei disabili, organizzano una serie di eventi e iniziative quali: (1) giornata dedicata alle scuole presso il Palaruffini di Torino in cui gli studenti sono stati impegnati in giochi, musica e divertimento all'insegna dell'integrazione sociale; (2) convegno dal titolo “Le persone con disabilità come risorsa: applicazione della classificazione ICF” (2010) e “Il percorso di presa in carico globale del bambino con patologia complessa”; (3) vetrina di natale durante cui vengono esposte le opere d'arte e di artigianato realizzate dalle persone con disabilità; (4) Tavolo di confronto sul tema della cultura accessibile; (5) spettacolo teatrale dal titolo “Lo Slancio” (2010) e “La regressione della specie”; (6) mostra pittorica delle opere di Hans Hartung (2010) e di Matteo Morelli (2011) al fine di portare a conoscenza del grande pubblico le opere di artisti disabili a dimostrazione che questa non intacca minimamente, ma anzi può essere sprone, per una grande eccellenza artistica.
Associazioni coinvolte	A.D.N., come capofila e le OdV Verba, U.I.L.D.M., A.I.P.S. e A.V.I.P.H.
Altri partner	La Consulta per le Persone in Difficoltà, il Comune di Torino, il Dipartimento Educazione del Museo di Arte Contemporanea di Rivoli, 65 Istituti scolastici, quotidiano La Stampa, il Dipartimento Educazione del Castello di Rivoli Museo d'Arte Contemporanea, Fondazione Paideia, G.A.M., Reale Mutua Assicurazione, laboratori delle Circoscrizioni Cittadine, delle Cooperative Sociali e delle Associazioni aderenti al progetto Motore di Ricerca, Compagnia Teatrale Dino Mascia.
Apporto del V.S.S.P.	Il pubblico è stato ampio e variegato: Volontari, persone con disabilità, rappresentanti delle Istituzioni e del Terzo settore, scuole e cittadinanza tutta.



Torino, 19 Febbraio, 19 Marzo, 16 Aprile, 21 maggio, 15 Ottobre, 12 Novembre 2011

“Acqua – Aria – Terra – Fuoco”

Finalità del progetto	Iniziativa nata dai lavori della Commissione Ambiente. Il ciclo di sei conferenze, pensate nella forma di tavole rotonde/dibattiti, hanno offerto una panoramica trasversale a quattro macroambiti Acqua – Aria – Terra – Fuoco. Il filo conduttore degli incontri mirava a trasmettere agli studenti il valore e l'importanza del gesto quotidiano e circoscritto di ognuno di noi nella tutela globale del territorio e delle risorse messe a disposizione dal pianeta, coinvolgendoli e promuovendo il Volontariato ambientale come un'opportunità di promozione della sostenibilità e del rispetto.
Associazioni coinvolte	Pro Natura, Castellamonte, Amici del rifugio di Cavour, L'Arca del ReCIt, Lega Italiana per i Diritti dell'Animale Pinerolo, Rodi.
Altri partner	Università degli Studi di Torino, Museo Regionale di Scienze naturali, Centro Internazionale di Ecologia della Nutrizione e la Cooperativa Solaris.
Apporto del V.S.S.P.	Circa 600 partecipanti in totale tra studenti delle Scuole di Torino e Provincia, Volontari, cittadini interessati.

3. la dimensione sociale



Torino, 8-16 marzo 2010 e 21-29 Marzo 2011

IV e V edizione de "La Settimana della Bioetica"

Finalità del progetto

La manifestazione costituisce una consolidata occasione di approfondimento sulle tematiche etiche, scientifiche e socio-culturali-ambientali e un momento utile alla creazione e alla diffusione di una cultura della bioetica aperta al prossimo, alla solidarietà e all'impegno responsabile. La settimana si è articolata in una serie di iniziative quali: conferenze all'interno degli istituti scolastici, proiezioni cinematografiche seguite da dibattiti; spettacoli teatrali; tavole rotonde; visite guidate presso i Musei che hanno co-partecipato, incontri con i Volontari.

Associazioni coinvolte

Bi.E.Vol. come capofila e le OdV: AGE, Alice, AltroCanto, Amici del Cuore, Amici di Lazzaro, Amico Libro, ACTI, ADMD, AIDD, AIPS, AITF, AMA Chieri, ANED, AVULSS Crocetta, AVULSS Collegno-Grugliasco, Cultura del Benessere, Diabetici 2000, DIVA, Federvita, GAU, TPA, Vivere.

Altri partner

Aiace (Associazione Italiana Amici Cinema d'Essai).
Musei: Museo Regionale di Scienze Naturali di Torino, Museo d'Arte Orientale, Museo A come Ambiente, Museo delle Contadinerie di Pino Torinese, Museo dell'Astronomia e dello Spazio
Scuole: Istituto Superiore Avogadro, Istituti Santorre di Santarosa, Istituto Berti, Istituto Agrario Dalmaso di Pianezza, I.I.S.S. Des Ambrois di Oulx, I.I.S. Giolitti di Torino, Istituto Superiore Regina Margherita, Liceo San Giuseppe.
Enti pubblici: Regione Piemonte, Provincia di Torino, Comune di Torino, Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca - Ufficio Scolastico Regionale, Ospedale Molinette, Ospedale Giovanni Bosco, UCIM, Istituto Europeo per il Turismo.

Apporto del V.S.S.P.

Oltre 2000 persone tra Volontari, medici, educatori, insegnanti e allievi delle scuole secondarie superiori, studenti di ogni ordine e grado, insegnanti delle varie scuole della "rete di bioetica", genitori ed adulti operativi nei diversi settori delle attività educative, ambientali sociali e di Volontariato, Volontari, rappresentanti delle diverse OdV interessate alla tematica.

3.4.3. Sviluppare le capacità progettuali

Ricerca canali di finanziamento per porre in essere progetti necessari a realizzare la mission e crescere è una necessità da sempre sentita dalle OdV ma che nel biennio si è andata ad acuire in ragione della crisi.

Per stimolare la progettualità delle OdV, sostenere la loro creatività e aiutarle nel dotarsi di una strategia strutturata nel tempo, il V.S.S.P. utilizza due strumenti fondamentali:

- a) Gli Avvisi di selezione che mettono a disposizione delle OdV finanziamenti sotto forma di servizi per dar vita a idee progettuali all'interno delle 4 aree di azione: promozione, assistenza, formazione, comunicazione;
- b) Lo Sportello di Progettazione Sociale che accompagna le OdV lungo l'intero percorso: dalla ricerca di finanziamenti, alla trasformazione dell'idea in progetti, fino alla realizzazione e rendicontazione finale .

a) Gli Avvisi di Selezione

Dal 2008 rappresentano un'opportunità di crescita e sviluppo per le nostre OdV specialmente per quelle piccole/medie realtà attive sul territorio che si fanno carico dei bisogni emergenti, ma normalmente non dispongono di un ufficio preposto alla progettazione e certo non impiegano le proprie risorse per avvalersi di un consulente progettista.

Nel 2010 sono stati realizzati i progetti finanziati dall'Avviso di promozione del 2009 e dall'Avviso di selezione di Progetti di Formazione e Assistenza – pubblicati rispettivamente il 15 Gennaio e l'11 Marzo 2010.

Nel 2011 sono stati realizzati, invece i progetti relativi all'Avviso di Selezione di progetti di Comunicazione – pubblicato il 3 Maggio 2010 e Promozione (I e II) pubblicati rispettivamente il 10 Maggio e l'8 Ottobre.

Di seguito si riporta un prospetto riepilogativo che evidenzia il risultato positivo conseguito della formula degli Avvisi di Selezione: pochi progetti inammissibili o insufficienti, un alto tasso di realizzazione e una completa co-partecipazione delle OdV e/o di altri partner nello sviluppo dell'idea progettuale – elemento dimostrato dalla quota di cofinanziamento dei progetti. L'ultima colonna della tabella mostra il peso percentuale del cofinanziamento sul totale del valore del progetto.

3. la dimensione sociale

	Progetti Pervenuti	Ammissibili e sufficienti	%	Progetti finanziati	Progetti realizzati	Budget stanziato	Consuntivo	Cofinanziamento	Valore Progetti	%
Promozione 2009	106	101	95%	35	34	€ 160.000	€ 140.000	€ 144.217	€ 284.400	51%
Formazione	66	50	76%	26	24	€ 50.000	€ 43.698	€ 61.640	€ 205.338	59%
Assistenza	49	48	98%	42	38	€ 100.000	€ 81.839	€ 59.377	€ 141.216	42%
Comunicazione	27	27	100%	22	18	€ 60.000	€ 43.698	€ 58.680	€ 102.378	57%
Promozione - I	44	43	98%	21	20	€ 50.000	€ 41.100	€ 192.555	€ 233.655	82%
Promozione - II	40	34	85%	16	15	€ 50.000	€ 42.082	€ 142.908	€ 184.990	77%
Totale	332	303	91%	162	149	€ 470.000	€ 392.600	€ 659.287	€ 1.051.977	63%

b) Lo Sportello di progettazione sociale

Il servizio, nato nel 2009, si è andato perfezionando nel biennio, divenendo strumento con cui abbiamo sostenuto la creatività delle OdV in risposta ai bisogni, le abbiamo stimulate a progettare e aiutate a individuare soggetti (pubblici e privati) a cui rivolgere specifiche richieste di finanziamento. L'équipe multi professionale altamente qualificata dello Sportello (psicologo progettista, assistente sociale specializzato in politiche del terzo settore, dottore in economia esperto di marketing sociale e rendicontazione) ha lavorato su due filoni:

Bandi

I 149 bandi pubblicizzati nei due anni sono così distinti per ente finanziatore:

2010: 38 bandi emanati da 13 soggetti pubblici e 22 da 12 soggetti privati.

2011: 54 bandi emanati da 17 soggetti pubblici e 35 da 19 soggetti privati

Monitoraggio e diffusione di informazioni sui bandi:

la ricerca di nuovi canali di finanziamento pubblici e privati (dal livello territoriale a quello nazionale) e successiva creazione, per ciascuno, di una "scheda di sintesi" per rendere maggiormente individuabili le informazioni essenziali. I bandi aperti sono stati pubblicizzati attraverso i nostri canali informativi: sito internet, pagina facebook e invio di newsletter.

Il **supporto alla progettazione**: nel biennio sono state

erogate **1.783 consulenze a 523 OdV** che hanno potuto ricevere un sostegno in ogni fase della progettazione: dall'analisi dell'idea, alla stesura dei formulari, fino alla realizzazione e rendicontazione dei progetti. Particolare attenzione è stata rivolta a tutte quelle piccole/medie realtà attive sul territorio che si fanno carico dei bisogni emergenti sviluppando azioni sempre nuove di prossimità, ma normalmente non dispongono di un ufficio preposto alla progettazione e certo non impiegano le proprie risorse per avvalersi di un consulente progettista.

I numeri dello Sportello	2009	2010	2011
Monitoraggio e diffusione di informazioni su bandi			
Bandi pubblicizzati	32	60	89
Accessi giornalieri alla sezione "bandi aperti" del sito	50	92	104
Supporto alla progettazione			
Progetti presentati	48	72	85
Progetti finanziati	30	40	63
Associazioni che hanno presentato progetti	62	110	92
Finanziamenti	€ 301.047	€ 510.590	€ 545.633

Sportello: i dati di un servizio apprezzato dalle OdV

Gli indicatori testimoniano il forte impatto delle attività dello Sportello: analizzando la percentuale dei progetti finanziati sul totale di quelli presentati, si vede che un progetto su due (50%) ha ricevuto un finanziamento.

Dei 112 progetti presentati, 80 (il 71%) sono stati proposti in una linea di finanziamento "nuova" ossia a cui l'OdV non aveva mai partecipato prima.

Nel 2011 lo Sportello ha allargato l'ambito di ricerca bandi ed erogazione consulenze, "esplorando" le linee di finanziamento europee: per la prima volta sono stati pubblicizzati 24 bandi europei tra quelli più rispondenti alle reali esigenze delle OdV che hanno iniziato a mostrare un certo interesse (sono 25, infatti, le consulenze erogate).

www.vssp.it

Alla sezione "Bandi Aperti" del sito web www.vssp.it è possibile visionare tutti i bandi promossi da soggetti pubblici e privati a cui le Associazioni possono partecipare. Tramite il motore di ricerca si possono effettuare ricerche per parola chiave e data di scadenza.

3. la dimensione sociale

3.5. Il 2011: la Progettazione Sociale

Il contesto nazionale di riferimento

Gli interventi a favore della progettazione sociale delle Organizzazioni di Volontariato trovano il proprio fondamento all'art. 1 dell'accordo ACRI Volontariato del 23 giugno 2010. A fronte di tale presupposto, il 16 dicembre 2010, le parti firmatarie dell'accordo sottoscrivono le "Linee guida per l'applicazione dell'accordo 23.06.2010" aventi ad oggetto le modalità di utilizzo delle risorse assegnate per la progettazione sociale. Tale documento, nel determinare le linee guida che i soggetti del territorio impegnati nella gestione del processo di allocazione dei fondi devono utilizzare nelle procedure relative all'impiego delle somme assegnate a titolo di "progettazione sociale", fornisce indicazioni in merito a:

1. aspetti procedurali;
2. principi generali inerenti le tipologie di bando ammesse, la natura e i contenuti degli interventi da sostenere;
3. spese di funzionamento del processo.



Il sistema piemontese

Il contesto regionale piemontese ha visto declinare le indicazioni provenienti dai tavoli nazionali attraverso l'attività realizzata dalla Commissione Regionale di Coordinamento della Progettazione Sociale costituita da 8 componenti in rappresentanza delle parti firmatarie dell'accordo (Fondazioni bancarie, Volontariato, CSV, Co.Ge.).

Tale commissione, in relazione alle risorse destinate alla progettazione sociale:

- ripartisce le risorse;
- definisce le aree territoriali di intervento;
- individua gli obiettivi prioritari di intervento e declina le linee guida nazionali;
- definisce la tipologia dei bandi e la competenza territoriale dei bandi da emettere;
- definisce principi e procedure di valutazione delle domande progettuali;
- costituisce la commissione di valutazione;
- stabilisce il plafond di risorse disponibili per le spese di gestione dei bandi;
- supervisiona il processo regionale;
- raccoglie ed esamina le risultanze finali delle attività.



3. la dimensione sociale

Le attività del Centro Servizi

Le risorse complessivamente assegnate al Centro Servizi per lo sviluppo della progettazione sociale 2011 ammontano a complessivi € **617.104**, di cui € **508.952** messe a bando per il sostegno dei progetti delle OdV ed € **108.152** per la copertura delle spese di funzionamento.

Nel corso del 2011 il CSV ha pubblicato due bandi:

- **Bando a scadenza unica: € 260.000,00** di cui € 160.000,00 destinati a progetti di grande dimensione (Max € 20.000,00) ed € 100.000,00 destinati a progetti di piccola dimensione (Max € 8.000,00);
- **Bando di coprogettazione: € 248.952** cui € 80.000,00 destinati a progetti di grande dimensione (Max € 8.000,00) ed € 168.952 destinati a progetti di piccola dimensione (Max € 3.000,00).

Gli obiettivi di intervento sono stati definiti per la quasi totalità (sei su sette) dalla Commissione Regionale di Coordinamento della Progettazione Sociale; il CSV, in ottemperanza a quanto previsto dalle linee guida regionali, ha individuato il settimo obiettivo di intervento **“Valorizzazione della persona umana e contrasto alla povertà sul piano materiale, relazionale e sociale, con particolare attenzione alle famiglie, alle donne e ai minori”** ed ha condotto l'attività di animazione territoriale.

Tali attività, realizzata con il coinvolgimento delle **commissioni tematiche** e di n. **48 OdV** del territorio, ha permesso al CSV di declinare gli obiettivi del Bando di coprogettazione secondo quanto di seguito riportato:



	Obiettivi Bando Scadenza Unica	Obiettivi Bando Coprogettazione (post Animazione Territoriale)
OB 1	Integrazione ed inclusione sociale di persone in situazione di disagio, anche con attenzione all'educazione, alla difesa dei diritti delle fasce deboli e alla tutela della salute.	Integrazione ed inclusione sociale di persone in situazione di disagio, anche con attenzione all'educazione, alla difesa dei diritti delle fasce deboli, alla tutela della salute, alla solitudine e al disagio giovanile, anche attraverso la diffusione della cultura della solidarietà e la valorizzazione della diversità.
OB 2	Tutela e valorizzazione del patrimonio ambientale e del territorio.	Tutela e valorizzazione del patrimonio ambientale e del territorio, con particolare attenzione ad interventi di prevenzione, anche attraverso iniziative di sensibilizzazione, di educazione e di promozione di comportamenti orientati alla sostenibilità ambientale e alla salvaguardia del territorio.
OB 3	Tutela e valorizzazione del patrimonio artistico e culturale.	Tutela e valorizzazione del patrimonio artistico e culturale, anche con attenzione agli aspetti dell'educazione, della fruizione, della godibilità e dell'accessibilità.
OB 4	Identificazione e prevenzione del disagio sociale. Promozione di modelli riguardanti la partecipazione ed integrazione sociale in particolare delle persone con disabilità, delle persone senza dimora, degli anziani e dei migranti.	Identificazione e prevenzione del disagio sociale. Promozione di modelli riguardanti la partecipazione ed integrazione sociale in particolare delle persone con disabilità, delle persone senza dimora, degli anziani e dei migranti, anche con attenzione all'anticipazione degli interventi, alla continuità della presa in carico e all'abbattimento delle barriere mentali.
OB 5	Promozione di forme di Volontariato che prevedano il coinvolgimento dei giovani sviluppando in tal modo esperienze educative e formative, di partecipazione sociale di integrazione giovanile nonché la promozione della cittadinanza attiva e partecipata tra gli stessi giovani.	Promozione di forme di Volontariato che prevedano il coinvolgimento dei giovani sviluppando in tal modo esperienze educative e formative, di partecipazione sociale e culturale di integrazione giovanile nonché la promozione della cittadinanza attiva e partecipata tra gli stessi giovani.
OB 6	Sviluppo di politiche di pari opportunità, prevedendo azioni finalizzate alla prevenzione e/o al superamento di tutte le forme di discriminazione o maltrattamento anche in ambito familiare.	Sviluppo di politiche di pari opportunità, prevedendo azioni finalizzate alla prevenzione e/o al superamento di tutte le forme di discriminazione o maltrattamento anche in ambito familiare (INVARIATO).
OB 7	Valorizzazione della persona umana e contrasto alla povertà sul piano materiale, relazionale e sociale, con particolare attenzione alle famiglie, alle donne e ai minori.	Valorizzazione della persona umana e contrasto alla povertà sul piano materiale, relazionale e sociale, con particolare attenzione alle famiglie, alle donne e ai minori (INVARIATO).

3. la dimensione sociale

I risultati della Progettazione Sociale

Il CSV, nel corso delle finestre di pubblicazione del Bando a scadenza unica e del Bando di coprogettazione, ha supportato le OdV attraverso un'attività di orientamento e consulenza alla progettazione realizzata da un'equipe di collaboratori interni.



Nell'ambito del Bando a scadenza unica il CSV ha erogato **312 ore** di consulenza a **116 OdV**.

Nell'ambito del Bando di Coprogettazione il CSV ha erogato **296 ore** di consulenza a **102 OdV**.

Nel corso del 2011 l'intero iter di valutazione previsto dal **Bando a scadenza unica** (esame formale da parte

del GIL – Gruppo istruttoria di legittimità e valutazione di merito da parte della Commissione di valutazione) è giunto a conclusione.

28 progetti (23 di piccola dimensione e 5 di grande dimensione) sono stati finanziati per complessivi **€ 255.313,17**.

Le **OdV** complessivamente **interessate** sono pari a **47** (28 capofila e 19 partner).

Per quanto concerne il Bando di coprogettazione, al 31 dicembre 2011 risulta concluso l'esame da parte del GIL – Gruppo istruttoria di legittimità, mentre per quanto concerne le risultanze finali della valutazione ne verrà data rilevanza in sede di relazione attività 2012.

3.6. L'anno Europeo del Volontariato

Il 2011 è stato dichiarato Anno Europeo delle Attività di Volontariato che promuovono la cittadinanza attiva, con la Decisione del Consiglio dell'Unione Europea del 27 novembre 2009 (GU UE L17 del 22 gennaio 2010). Come riportato nella stessa Decisione, infatti, "il Volontariato è una delle dimensioni fondamentali della cittadinanza attiva e della democrazia, nella quale assumono forma concreta valori europei quali la solidarietà e la non discriminazione e in tal senso contribuirà allo sviluppo armonioso delle società europee". L'Europa ha voluto in tal modo incoraggiare e sostenere lo scambio di esperienze e buone pratiche ma anche aumentare la visibilità e quindi la conoscenza delle attività di Volontariato nell'UE e delle iniziative realizzate dai soggetti del Terzo Settore.

Per dare il giusto risalto a questo momento così importante per il Volontariato e, al contempo, cogliere le opportunità che l'evento avrebbe creato per il CSV e per le nostre OdV, abbiamo realizzato le seguenti azioni/attività:

- 1) è stato utilizzato, diffuso e reso fruibile alle OdV il logo creato per celebrare l'Anno Europeo del Volontariato che, nel rispetto delle dovute direttive richieste, è stato utilizzato per pubblicizzare tutte le iniziative realizzate nel 2011 dal V.S.S.P. e dalle OdV.
- 2) organizzazione di momenti informativi sull'Anno Europeo del Volontariato con diffusione di documenti utili per approfondire le decisioni della Commissione Europea in merito alle attività di Volontariato.
- 3) Organizzazione del convegno "1961-2011: 50 anni di Carta Sociale Europea" (18 ottobre), promosso dalle OdV aderenti alla Commissione Europa. La giornata-convegno, che ha visto la partecipazione di 150 studenti provenienti da 4 Scuole Secondarie Superiori di Torino, 15 insegnanti, 100 Volontari e 50 cittadini interessati al tema (315 partecipanti) ha voluto offrire ai giovani la possibilità di riflettere sul valore sociale del Volontariato e sulle sue ricadute sia locali che sovranazionali, celebrare in modo integrato e propositivo l'Anno Europeo del Volontariato, effettuare una riflessione sull'attuazione dei contenuti della Carta Sociale Europea a 50 anni dalla sua prima stesura,

3. la dimensione sociale

coinvolgere gli studenti nel dibattito al fine di sottolineare quanto l'impegno spontaneo e disinteressato siano, da una parte, alla base dell'identità europea e, dall'altra, possano rappresentare un'opportunità da non trascurare per la crescita umana e professionale.

4) Partecipazione all'evento del 25 giugno in Piazza San Carlo a Torino dal titolo "150 anni di Unità d'Italia solidale - Non c'è futuro senza solidarietà", organizzato dal Comitato 2011 Unità dell'Italia solidale, con lo scopo di portare all'attenzione della cittadinanza i valori e l'impegno dei Volontari che quotidianamente costruiscono la storia sociale del nostro Paese. Alla giornata abbiamo partecipato con uno stand informativo coinvolgendo 25 OdV che hanno avuto l'occasione di raccontare la propria storia e pubblicizzare le proprie attività presso i cittadini intervenuti.

5) Partecipazione a "Le tappe del Volontariato - 94° Giro d'Italia (7 maggio Torino e 28 maggio Sestriere), evento nato dalla collaborazione tra Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali e CSVnet che ha dato l'opportunità ai CSV di essere presenti alle tappe di arrivo del Giro d'Italia. Siamo stati presenti presso lo stand informativo allestito dal Ministero (dedicato all'Anno Europeo del Volontariato), fornendo informazioni alla moltitudine di persone e famiglie presenti, distribuendo materiale promozionale delle OdV locali e invitando ad avvalersi delle opportunità offerte dallo Sportello di orientamento al Volontariato.

6) Partecipazione al Truck itinerante del Volontariato - Volontari che cambiano il Mondo (20 ottobre - Piazza Castello - Torino) organizzato dall'Agenzia Nazionale per i Giovani insieme al Ministro della Gioventù che hanno allestito un Truck itinerante

Il Volontariato in un click

Nella cornice dell'Anno Europeo del Volontariato abbiamo voluto coinvolgere Volontari e non in un concorso fotografico, al fine di comunicare attraverso le immagini la ricchezza, l'impegno, i valori e le modalità di azione del Volontariato. Il Volontariato in un click ha permesso agli aspiranti fotografi di immortalare alcuni degli infiniti istanti di dedizione e solidarietà di cui è composta la vita dei Volontari in scatti capaci di riassumere l'attività e lo spirito dell'Associazione rappresentata. Sono 56 le fotografie in gara e tre di queste verranno premiate durante la festa per il 15 anni del V.S.S.P. che si terrà a Febbraio 2012. Tutte le foto partecipanti verranno stampate su pannelli di plexiglass e daranno vita ad una mostra permanente sul Volontariato che verrà allestita presso i nostri locali di Via Giolitti.

finalizzato a promuovere il Volontariato e la partecipazione giovanile in tutta Italia. Il CSV ha promosso la tappa di Torino attraverso i propri canali istituzionali invitando le OdV ad essere presenti e protagoniste dell'evento. Hanno partecipato 6 OdV (Legambiente Circolo Ecopolis, Banco Alimentare del Piemonte, Primo Nebiolo, Mondo X-Telefono Amico, A.Gio., A.I.P.S.), che hanno potuto presentarsi ai giovani presenti in piazza.

I progetti europei

Il 2011 è stato anche l'anno in cui, per la prima volta, ci siamo affacciati alla progettazione Europea, allo scopo di creare reti con organizzazioni interessate al mondo del Volontariato operanti nel resto d'Europa, scambiare esperienze e conoscenze ma anche creare nuove opportunità di crescita per le nostre OdV, per i Volontari e per il nostro staff.



Sono 2 i progetti presentati, che hanno ricevuto finanziamento e che sono in corso di realizzazione:

AWAKE - Aging with Active Knowledge and Experience
- siglato nell'agosto 2011
e con durata di 24 mesi,



è un progetto finanziato dal programma LLP (Lifelong Learning Programme) all'interno dell'azione Partenariati di apprendimento Grundtvig. La Partnership, composta da Polonia (coordinatore), Italia, Lettonia, Lituania, Romania e Spagna vede impegnate tutte organizzazioni che, in maniera diversa, lavorano per mantenere attivi gli over 50. Il progetto è nato con lo scopo di creare uno scambio di buone prassi tra realtà europee diverse al fine di avviare un processo di educazione all'invecchiamento attivo, offrire percorsi per migliorare le conoscenze e competenze degli over 50 e favorire la mobilità dei cittadini europei. Attraverso l'organizzazione di meeting nei diversi Paesi, ciascun Partner porterà la propria esperienza e imparerà dagli

3. la dimensione sociale

altri, attivando un percorso di conoscenza reciproca e di crescita per l'organizzazione e quindi, di riflesso, per il Paese di appartenenza. In questi due anni i Volontari e il nostro staff avranno la possibilità di conoscere nuove culture, nuovi Paesi e nuovi amici ma al contempo, grazie all'organizzazione di attività nazionali incrementeranno le proprie conoscenze: inglese, skype, facebook e dropbox saranno oggetto di insegnamento per i Volontari aderenti al gruppo locale AWAKE. Il primo meeting si è tenuto a Poznan (Polonia) presso la sede del coordinatore di progetto (Centre for Senior Citizen Initiatives – C.S.I.) durante cui 2 rappresentanti del V.S.S.P. hanno avuto la possibilità di conoscere Volontari di realtà locali impegnate in attività a favore degli over 50, presentarsi e raccogliere i primi contatti di organizzazioni interessate ai rispettivi temi tratti dalle organizzazioni.

VOLMANEL

(Volunteer

Management e-Learning) è

un progetto multilaterale

inserito nel programma LLP –

Trasferimento di Innovazione

(TOI) il cui obiettivo è quello di

migliorare il sistema europeo di istruzione e formazione professionale trasferendo le innovazioni esistenti a nuovi ambiti tramite il lavoro con i partner transnazionali. Il progetto, siglato a ottobre 2011, durerà 24 mesi e sarà realizzato da partner provenienti da Austria, Spagna, Lituania, Italia e Polonia e coordinato dal PNE Group, Regno Unito. Gli obiettivi del progetto VOLMANEL sono: (1) promuovere nel terzo settore l'integrazione tra apprendimento e lavoro; (2) supportare i Responsabili dei Volontari nell'accesso a forme di apprendimento altamente qualificanti e professionalizzanti tramite attività pratiche e tratte dalla loro esperienza lavorativa, (3) riprodurre i moduli formativi in un formato e-learning agile e accessibile; (4) testare i materiali coinvolgendo i Responsabili dei Volontari; (5) disseminare e valorizzare i risultati per entrare in rapporto con una varietà di parti interessate. A tal scopo, il progetto ricreerà in



formato e-learning un corso di management per Volontari già sviluppato in precedenti progetti europei, traducendolo nella lingua di 4 Paesi: Italia, Lituania, Polonia e Spagna. Il nostro staff parteciperà alle riunioni con i partner durante le varie fasi del progetto e ai momenti formativi presso il PNE e svilupperà la fase relativa al training pilot ossia la verifica del materiale didattico in e-learning, coinvolgendo almeno 8 Volontari - impegnati in attività di coordinamento di Volontari in qualsiasi realtà organizzativa - che seguiranno gratuitamente il corso in e-learning e daranno i loro feedback e suggerimenti per il miglioramento dei materiali.



Per **verificare** il nostro operato

e monitorare la soddisfazione dei Volontari che usufruiscono dei nostri servizi, nel 2011 abbiamo implementato ulteriormente il sistema gestionale inserendo una sezione relativa al gradimento dei servizi erogati. Per semplificare la procedura, il CSV ha elaborato un questionario di gradimento ad hoc, arrivando ad uno strumento di rilevazione snello e unico per tutti i servizi. I Volontari sono chiamati ad esprimere un giudizio (Insufficiente, Sufficiente, Buono o Ottimo) rispetto ai seguenti aspetti qualitativi salienti: (1) tempi di risposta alla richiesta; (2) chiarezza e accessibilità delle informazioni sul servizio; (3) adeguatezza del servizio alle esigenze dell'OdV; (4) gentilezza e accoglienza del personale; (5) preparazione e competenza tecnica. Il questionario, introdotto in via sperimentale nel 2011 per il servizio di Consulenza, Utilizzo Attrezzature e Trasporto, si è rivelato agevole e fruibile e dal 2012 diventerà strumento operativo per la totalità dei servizi.



Considerando lo scenario

di riferimento che il V.S.S.P. si troverà ad affrontare, sono state individuate alcuni ambiti su cui agire per il conseguimento di risultati più soddisfacenti.

Obiettivi di miglioramento a medio termine

Massimizzare l'efficienza economica e gestionale: considerando che la scarsità di risorse si protrarrà anche nell'immediato futuro, il V.S.S.P. continuerà il percorso già intrapreso nell'ultimo biennio per garantire il mantenimento di alti standard qualitativi dei servizi oggi richiesti dal Volontariato, con uno sguardo attento a contenere la spesa. In particolare sarà necessario:

- ❑ continuare ad aumentare le competenze interne al fine di creare figure professionali sempre più formate e che abbiano esperienze (sia teoriche che pratiche) specifiche sui diversi contenuti oggetto dei servizi;
- ❑ favorire economie di scala per il Volontariato mediante accordi e sinergie;
- ❑ effettuare scelte strategiche che vadano a contenere i costi fissi ma che vedano la totale condivisione delle OdV;
- ❑ potenziare le funzioni di economato per la riduzione dei costi.

Adottare sistemi per la valutazione del gradimento dei servizi e dell'impatto sociale:

nel 2011 si è iniziata una prima sperimentazione atta a monitorare il gradimento dei

servizi erogati in termini di soddisfazione sia delle Associazioni che degli utenti finali; l'obiettivo ultimo sarebbe quello di valutare tanto le ricadute dirette ossia l'impatto che le nostre azioni hanno nella vita delle Associazioni che quelle indirette, nella collettività, in termini di azioni poste in essere dalle Associazioni grazie al nostro supporto.

Proseguire nel cammino per coinvolgere le Associazioni continuando nella direzione del fattivo coinvolgimento delle Organizzazioni di Volontariato nelle scelte del V.S.S.P., in particolare perseguendo la strada delle Commissioni tematiche, risultate efficaci in questo senso. Per conseguire un coinvolgimento che sia quanto più ampio possibile, il V.S.S.P. nel 2012 organizzerà nuovamente incontri di animazione territoriale per rafforzare il dibattito e lo scambio di idee tra/con le OdV al fine di conoscerne sempre più i bisogni e le aspettative e porre in essere strategie adeguate al contesto.

Ricerca di nuovi canali di finanziamento: in un momento come quello attuale, ampliare la rete di finanziatori è la strada percorribile per permettere al Volontariato di continuare a crescere e svilupparsi. A tal proposito intensificheremo le azioni volte a ricercare linee di finanziamento percorribili sia per le OdV che per il V.S.S.P.

Rafforzamento della comunicazione: siamo certi che il Volontariato sia un volano di progresso verso il bene comune, un generatore di tessuto sociale da cui nascono vantaggi sensibili per la comunità. Per diffondere tale messaggio e i valori che ci guidano quotidianamente –incarnati nel lavoro delle OdV- nel 2012 sarà implementato un nuovo sito web, V.S.S.P.live dedicato interamente alle OdV, agli appuntamenti e alle notizie rilevanti per il mondo del Volontariato.

Traguardi di lungo periodo

Rafforzare ed estendere le relazioni con gli interlocutori, aprendosi a nuove collaborazioni e alla condivisione di informazioni, idee e risorse. L'impegno per il futuro è volto a creare sistemi di ascolto strutturati per rafforzare i legami esistenti con gli "stakeholder di missione", ma anche per raggiungere quei soggetti della rete più distanti dal "cuore" e con cui al momento intercorrono relazioni meno forti, come ad esempio le imprese for profit o le istituzioni europee.

Questa iniziativa editoriale, come previsto dalla Legge 266/91 per tutte le attività del Centro Servizi per il Volontariato, è possibile grazie al contributo delle Fondazioni di origine bancaria: Compagnia di San Paolo, Fondazione Cassa di Risparmio Torino, Fondazione Cassa di Risparmio Alessandria, Fondazione Cassa di Risparmio Asti, Fondazione Cassa di Risparmio Biella, Fondazione Cassa di Risparmio Bra, Fondazione Cassa di Risparmio Cuneo, Fondazione Cassa di Risparmio Fossano, Fondazione Cassa di Risparmio Saluzzo, Fondazione Cassa di Risparmio Savigliano, Fondazione Cassa di Risparmio Tortona, Fondazione Cassa di Risparmio Vercelli





Centro Servizi per il Volontariato V.S.S.P.
via Giolitti, 21 Torino

tel **800.590000**
mail **centroservizi@vssp.it**
web **www.vssp.it**