



# Bilancio sociale

# 2016



## Sommaro

<b>1. Nota Metodologica</b>	4
1.1 Il processo di elaborazione e gli obiettivi di miglioramento	4
1.2. Fonti, struttura e contenuti	5
<b>Prima sezione: L'IDENTITÀ</b>	
2. Il sistema dei Centri di Servizio per il volontariato in Italia	6
2.1 L'istituzione dei CSV	7
2.2. Ciessevi	7
2.3. Controllo da parte del Co.Ge.	7
2.4. Fonti di finanziamento	8
2.5. Altre fonti di finanziamento	10
3. Il Centro di Servizi di Milano: storia, missione e strategie	11
3.1. La storia di Ciessevi	11
3.2. Vision	12
3.3. Mission	12
3.4. Prospettiva strategica	12
4. Gli stakeholder	15
4.1. Il nostro interlocutore principale: il volontariato nella Città Metropolitana di Milano	16
5. Governo e struttura dell'organizzazione	16
5.1 Compagine sociale	16
5.2 Sistema di governo	18
5.3 Per una forma di governance allargata e il processo di riorganizzazione regionale	20
5.4 La struttura operativa	22
5.5 Le risorse umane	25
5.6 Strategie di valorizzazione del personale	27
5.7 Partecipazione a reti	28
5.8 Relazioni con Enti	30
<b>Seconda sezione: LA DIMENSIONE SOCIALE</b>	
6. La programmazione biennale e le azioni	35
6.1 La programmazione biennale 2015-2016	35
6.2 Le azioni	35
Finalità Sostenere	
• Obiettivo S1	35
Finalità Qualificare	
• Obiettivo Q1	44
• Obiettivo Q2	49
• Obiettivo Q3	52
Finalità Promuovere	
• Obiettivo P1	54
Finalità Avvicinare	
• Obiettivo A1	59
<b>Terza sezione: LA DIMENSIONE ECONOMICA</b>	
7. Bilancio economico	66
7.1 Stato Patrimoniale	66
7.2 Rendiconto gestionale	70
7.3 Proventi da altra fonte	72
7.4 Oneri	73
7.5 Risultato di gestione	74
<b>Quarta sezione: LA VALUTAZIONE</b>	
8. Valutazione della performance	76
Premessa	76
1. MISSION – SOSTENERE E QUALIFICARE	77
2. MISSION – PROMUOVERE	87
3. MISSION – AVVICINARE	92
4. LA PERFORMANCE DI CIESSEVI	94

## 1 - Nota Metodologica

### 1.1 Il processo di elaborazione e gli obiettivi di miglioramento

Ciessevi conferma che questo strumento di rendicontazione sociale:

- evidenzia il livello di coerenza che c'è tra la mission dell'associazione, gli obiettivi individuati dal Progetto Biennale in corso, le strategie definite rispetto ad essi, le attività svolte e i risultati conseguiti
- si fonda sulle fonti informative e documentali che sono in buona parte rappresentate da quanto archiviato in banca dati, in parte dagli altri archivi sulle attività e in parte ricavato dalle indagini disponibili sul volontariato locale.

#### 1.1.1 il processo di elaborazione

Ciessevi elabora questo Bilancio Sociale con riferimento all'annualità 2016 in accordo con la programmazione progettuale del Centro (Progetto Biennale 2015-2016).

Per la predisposizione del BS è necessaria una puntuale rendicontazione delle attività, con conseguente valutazione della soddisfazione. A tal fine Ciessevi si è dotato di un sistema di Banca dati, relativo sia alle organizzazioni sia alle persone singole fruitrici dei servizi erogati, e di un sistema di lettura della soddisfazione dei beneficiari.

Dal 2013 è infatti a regime l'utilizzo della piattaforma di Banca dati CSVsystem, sistema adottato da anni da tutti i CSV lombardi. Questo sistema raccoglie le anagrafiche degli utenti (enti e soggetti singoli), e tutte le informazioni sulle attività svolte dal Centro.

Lo strumento è in continuo sviluppo e miglioramento, infatti nel 2016 si è lavorato a:

- la revisione generale del percorso di identificazione dell'utente
- la revisione generale per percorsi di attribuzione di una consulenza
- l'integrazione della nuova tassonomia di CSVnet nel modulo consulenza
- il rinnovo del funzionamento del calendario
- la sincronizzazione del calendario di CSVsystem e quello di Outlook
- la prenotazione degli spazi per incontri e servizi (ancora non on line)
- la geo-localizzazione delle Organizzazioni.

Anche nel 2016 (quinto anno consecutivo) sono stati distribuiti e raccolti i questionari di gradimento dei servizi, per alcuni di essi in modo capillare (formazione), per gli altri lasciando maggiore autonomia ai beneficiari dei servizi. Complessivamente sono stati raccolti 828 questionari.

#### 1.1.2 ambiti di miglioramento

Per quanto riguarda il data-base gestionale di Ciessevi, la piattaforma CSVsystem, in programma i seguenti sviluppi:

- l'importazione dei dati dei Volontari Expo
- la normalizzazione della Banca dati rispetto al sistema di CSVnet
- l'importazione del registro delle Onlus
- la verifica delle ASD in base ai registri CONI
- la verifica della personalità giuridica in base ai registri relativi
- l'attivazione di nuovi servizi richiedibili on-line
- la possibilità di inserire i partecipanti agli eventi di promozione.

#### 1.1.3. nodi critici

Si conferma la limitata capacità di rendicontare l'impatto ambientale dell'operato del Centro. Purtroppo, data la tipologia di contratto di locazione in essere, non siamo in grado di raccogliere dati certi sull'impatto ambientale delle nostre attività per quanto riguarda i consumi energetici.

#### 1.1.4 approvazione e distribuzione

Il Bilancio Economico Consuntivo di Ciessevi deve essere presentato, per l'approvazione, dal Consiglio Direttivo all'Assemblea dei Soci entro i primi quattro mesi dell'anno. Nei limiti del possibile Ciessevi intende presentare contestualmente anche il Bilancio Sociale. La versione approvata dall'Assemblea sarà poi riorganizzata in termini comunicativi per restituirla in versione solo on-line nel modo più fruibile al pubblico. Il Bilancio Sociale sarà collocato in una pagina del sito di Ciessevi e il link inviato per posta elettronica ai seguenti soggetti:

- Centri di Servizio
- Regione Lombardia
- Città Metropolitana di Milano
- Comune di Milano
- Fondazioni Bancarie
- Co.Ge. (Comitato di Gestione del Fondo Speciale per il Volontariato)

e promosso attraverso i canali di comunicazione istituzionale perché sia nota a tutti gli stakeholders del Centro.

## 1.2. Fonti, struttura e contenuti

Il presente documento di rendicontazione sociale segue le indicazioni fornite dai seguenti testi:

- “Modello per il Bilancio Sociale dei CSV. Guida operativa per la redazione” (2006) proposta da CSVnet (Coordinamento Nazionale dei Centri di Servizio per il volontariato)
- “Linee guida per la redazione del Bilancio Sociale delle organizzazioni non profit” elaborate dall’Agenzia per il Terzo Settore, del 2011 come Atto di indirizzo dell’Agenzia stessa
- Progetto Biennale 2015-2016 di Ciessevi.

### 1.2.1 parti del Bilancio Sociale

In coerenza con le ultime edizioni di questo documento, tenendo presenti le indicazioni date dalla bibliografia di riferimento, si conferma una struttura composta da quattro diverse sezioni contenenti quanto descritto in breve qui di seguito.

#### IDENTITÀ

- descrizione dei Centri di Servizio per il Volontariato e cronistoria generale di Ciessevi
- mission, Vision, strategie messe in atto e sistema di relazioni
- stakeholder e, in particolare, mondo del volontariato nella Città Metropolitana di Milano
- sistema di governo e organi sociali, struttura operativa, ambiti di coordinamento e risorse umane.

#### DIMENSIONE SOCIALE

- principali processi e modalità gestionali adottati
- rendicontazione quantitativa delle attività realizzate nel 2016 indicando, là dove possibile, la tipologia d’intervento, i soggetti beneficiari e l’impegno orario richiesto. Tale rendiconto viene fatto seguendo quanto previsto dal Progetto Biennale 2015-2016.

#### RISORSE ECONOMICHE

- sintesi del rendiconto economico dell’anno cui si riferisce questa pubblicazione
- andamento di proventi e oneri.

#### VALUTAZIONE

- diverse tipologie di strumenti utilizzati per la raccolta di informazioni e la valutazione delle attività svolte da Ciessevi
- dati salienti di customer satisfaction
- sintesi della valutazione della performance del Centro.



Prima sezione  
IDENTITÀ

## 2. Il Sistema dei Centri di Servizio per il Volontariato in Italia

### 2.1 L'istituzione dei CSV

I Centri di Servizio per il Volontariato (CSV) sono stati istituiti con la legge quadro sul volontariato, legge 266/91 che, all'articolo 15, ne definisce lo scopo e dichiara che essi "sono a disposizione delle organizzazioni di volontariato, e da queste gestiti, con la funzione di sostenerne e qualificarne l'attività".

L'articolo 4 del Decreto Ministeriale dell'8 ottobre 1997 ha successivamente stabilito che i Centri di Servizio per il Volontariato: "erogano le proprie prestazioni sotto forma di servizi a favore delle organizzazioni di volontariato iscritte e non iscritte nei Registri Regionali del Volontariato".

In particolare:

- a) approntano strumenti e iniziative per la crescita della cultura della solidarietà, la promozione di nuove iniziative di volontariato ed il rafforzamento di quelle esistenti
- b) offrono consulenza e assistenza qualificata nonché strumenti per la progettazione, l'avvio e la realizzazione di specifiche attività
- c) assumono iniziative poste a formare e qualificare gli aderenti ad organizzazioni di volontariato
- d) offrono informazioni, notizie, documentazione e dati sulle attività di volontariato locale e nazionale".

Durante il 2016 il parlamento ha approvato la legge n.106/2016, legge delega al Governo per la riforma del Terzo Settore.

L'articolo 5, comma e, è dedicato alla revisione del sistema dei centri di servizio per il volontariato, posto come uno dei principi e criteri direttivi per il riordino della disciplina vigente in materia di attività di volontariato, di promozione sociale e di mutuo soccorso.

Lo riportiamo integralmente:

*e) revisione del sistema dei centri di servizio per il volontariato, di cui all'articolo 15 della legge 11 agosto 1991, n. 266, prevedendo:*

1. *che alla loro costituzione e gestione possano concorrere gli enti del Terzo settore di cui all'articolo 1, comma 1, con esclusione di quelli costituiti nelle forme di cui al libro quinto del codice civile, assumendo la personalità giuridica e una delle forme giuridiche previste per gli enti del Terzo settore;*
2. *che la loro costituzione sia finalizzata a fornire supporto tecnico, formativo e informativo per promuovere e rafforzare la presenza e il ruolo dei volontari nei diversi enti del Terzo settore;*
3. *il loro accreditamento e il loro finanziamento stabile, attraverso un programma triennale, con le risorse previste dall'articolo 15 della legge 11 agosto 1991, n. 266, e che, qualora gli stessi utilizzino risorse diverse, le medesime siano comprese in una contabilità separata;*
4. *il libero ingresso nella base sociale e criteri democratici per il funzionamento dell'organo assembleare, con l'attribuzione della maggioranza assoluta dei voti nell'assemblea alle organizzazioni di volontariato di cui alla legge 11 agosto 1991, n. 266;*
5. *forme di incompatibilità per i soggetti titolari di ruoli di direzione o di rappresentanza esterna;*
6. *che gli stessi non possano procedere a erogazioni dirette in denaro ovvero a cessioni a titolo gratuito di beni mobili o immobili a beneficio degli enti del Terzo settore.*

Si prevede che nel corso del 2017 il Governo emanerà un decreto attuativo specifico per i CSV.

### 2.2. Ciessevi

Ciessevi è un'associazione non profit costituitasi il 2 luglio 1997 e operativa dal 1998.

Così come scritto nell'articolo 1 del suo statuto è "un'Associazione senza fini di lucro, apartitica e aconfessionale, che si ispira a principi di carattere solidaristico e democratico e ha lo scopo di realizzare, direttamente o tramite terzi, in una logica di sussidiarietà, ogni attività tesa a promuovere, sostenere e qualificare il volontariato".

L'articolo 2 dello statuto definisce inoltre che "Ciessevi ha per oggetto la promozione di attività di servizio per il volontariato, anche attraverso la gestione di centri di servizio per il volontariato in conformità alla legge 266/91".

Il Centro promuove strumenti e iniziative consoni a favorire la crescita di una società solidale e, inoltre, stimola forme di partecipazione e di cittadinanza attiva nelle associazioni e nei singoli.

### 2.3. Controllo da parte del Co.Ge.

La legge 266/91 oltre a stabilire le modalità con cui i Centri di Servizio devono sorgere, ne fissa anche i criteri di finanziamento, prevedendo che le risorse delle fondazioni di origine bancaria "vengano destinate alla costituzione di Fondi speciali presso le Regioni".

Ogni Fondo speciale deve essere amministrato da un Comitato di Gestione (Co.Ge.), che deve rispettare la seguente composizione interna:

- 1 rappresentante della Regione competente
- 4 rappresentanti delle OdV maggiormente presenti nel territorio regionale secondo quanto previsto dal testo del DM 1997 - la realtà in Lombardia è differente: i membri sono designati dal Presidente del Consiglio Regionale e di fatto il criterio del DM non è quello prioritariamente seguito
- 1 membro nominato dal Ministro del Lavoro e delle Politiche Sociali
- 7 membri nominati dalle fondazioni bancarie
- 1 membro nominato dall'ACRI (Associazione di Fondazioni e di Casse di Risparmio Spa)
- 1 rappresentante degli enti locali della Regione.

Oltre a istituire i CSV, il Co.Ge. svolge le seguenti importanti funzioni:

- nomina un proprio rappresentante sia nel Consiglio Direttivo, sia nel Collegio dei Revisori dei Conti di ogni CSV
- ripartisce fra i vari CSV della propria Regione le somme disponibili del Fondo Speciale, previa presentazione di un progetto annuale delle attività da parte di ogni CSV
- verifica la regolarità delle rendicontazioni nell'utilizzo dei fondi
- cancella, se necessario, un Centro dal Registro dei CSV qualora sia accertato il venir meno dell'effettivo svolgimento delle attività a favore delle OdV, qualora appaia opportuna una diversa funzionalità e/o competenza territoriale dei Centri di Servizi per il Volontariato esistenti o nel caso di inadempienze o irregolarità di gestione.

Per le proprie spese di funzionamento il Co.Ge. può disporre di somme *“nella misura strettamente necessaria per la copertura di quelle annualmente previste”*.

#### 2.4. Fonti di finanziamento

L'Associazione Ciessevi gestisce il Centro di servizio per il volontariato nel territorio della città metropolitana di Milano. La modalità di finanziamento dei Centri di servizio per il volontariato è stabilita dall'articolo 15 della legge 266/91 e dai successivi decreti attuativi, attraverso la destinazione di un quindicesimo dei proventi delle fondazioni di origine bancaria, detratte le spese e altri accantonamenti obbligatori, che costituisce il Fondo speciale per il Volontariato (FSV).

Il Comitato di Gestione del FSV della Lombardia (che resta in carica 2 anni), composto in maggioranza da rappresentanti delle Fondazioni di origine bancaria e delle istituzioni regionali, ha il compito di assegnare annualmente i Fondi ai CSV della Lombardia e di effettuare il controllo.

Un atto di indirizzo del Ministro dell'Economia sulle modalità di redazione dei bilanci 2001 delle Fondazioni di origine bancaria ha di fatto dimezzato tali risorse. A partire dal 2005, attraverso un accordo, di volta in volta rinnovato, tra ACRI e le rappresentanze del Terzo Settore e del sistema dei CSV, si è parzialmente superata la situazione di criticità prevedendo delle modalità di perequazione e integrazione nelle assegnazioni delle risorse tra le regioni.

L'accordo attualmente in vigore è stato rinnovato nel novembre 2016 in attesa dell'emanazione dei decreti attuativi della L. 106/2016 (Legge di riforma del Terzo Settore), in particolare in materia di compiti, modalità di accreditamento, sistema di finanziamento e controllo dei CSV.

### > FONTI DI FINANZIAMENTO CIESSEVI MILANO





## > AMMONTARE PRO-CAPITE DELLE RISORSE DESTINATE AL FONDO SPECIALE PER IL VOLONTARIATO (FSV)

### > LEGENDA

> RISORSE FSV IN EURO

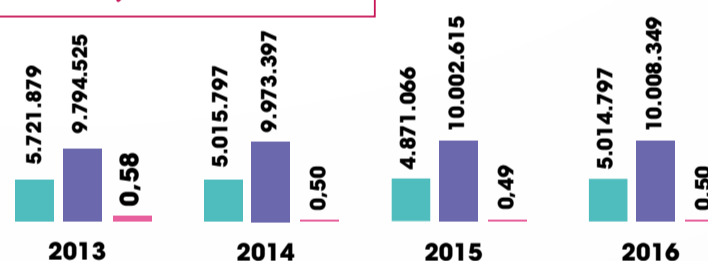
> NUMERO ABITANTI

> FSV PRO-CAPITE IN EURO

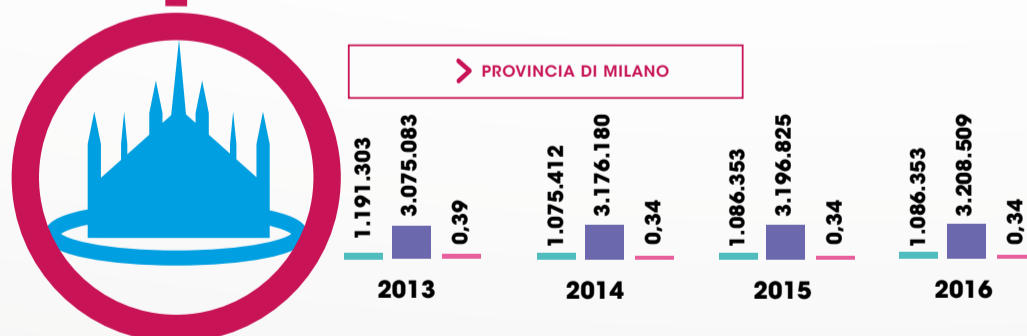
### > ITALIA



### > LOMBARDIA



### > PROVINCIA DI MILANO



Il prospetto che segue evidenzia l'ammontare pro-capite delle risorse destinate al FSV negli ultimi anni

Il FSV nazionale 2016 ammonta a 41.887.264 euro.

L'attribuzione alla Lombardia è di 7.025.966 euro, ma è stata assegnata ai CSV solo parzialmente, per lo stesso importo del 2015, equivalente a 5.014.797 euro. Dall'importo regionale a Ciessevi sono stati stanziati 1.086.353 euro.

La situazione descritta ha portato l'associazione Ciessevi a sviluppare fonti alternative di finanziamento, finalizzate alla realizzazione dei propri scopi istituzionali.

Tale sviluppo si è manifestato nella strategia di ricercare partner istituzionali così come nello sviluppo di attività commerciali marginali.

## 2.5. Altre fonti di finanziamento

Ciessevi, coerentemente con quanto previsto dagli articoli 3 e 14 del proprio statuto in merito alle fonti di finanziamento, trae le risorse necessarie allo svolgimento della propria attività da molteplici fonti. Accanto al Fondo speciale istituito presso la Regione Lombardia secondo il dettato di cui alla L. 266/91, art. 15 e DM 08/10/97, art. 2, Ciessevi finanzia la propria attività anche:

- stipulando convenzioni con Enti pubblici
- sottoscrivendo accordi con soggetti privati
- cedendo alcuni servizi a terzi, a fronte del pagamento di un corrispettivo.

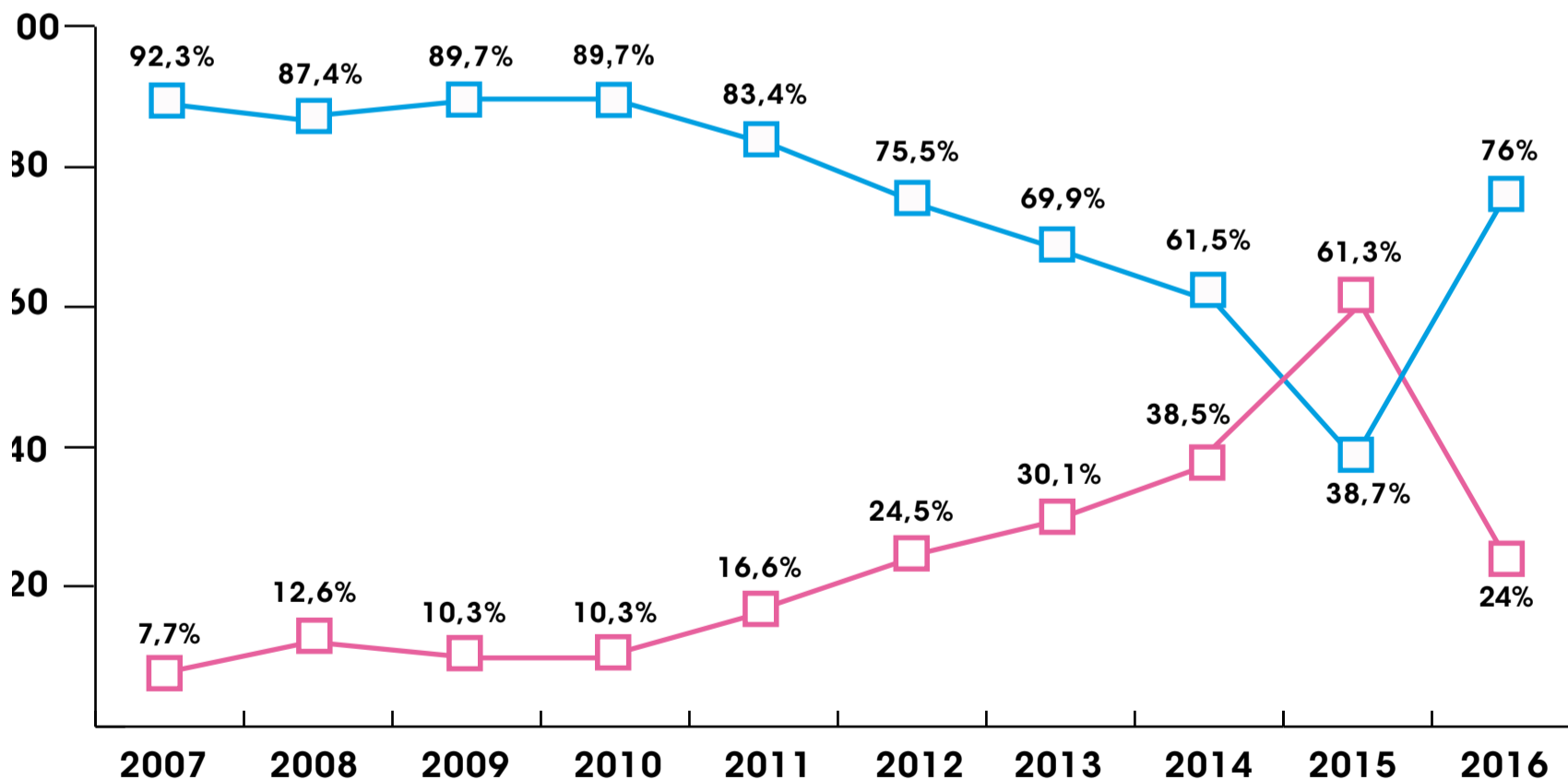
Nel grafico sotto si evidenzia, negli ultimi anni, un progressivo incremento percentuale delle risorse provenienti da altre fonti di finanziamento, utilizzate per potenziare servizi, prodotti e attività a favore del volontariato; da questo punto di vista il 2016 ha segnato un anno particolarmente critico, riportando la percentuale di risorse diverse dal FSV ai livelli del 2012.

Si deve tener presente che il dato del 2015 risente delle entrate prodotte dalla commessa ricevuta da EXPO SPA e dalla Commissione Europea per la selezione, l'orientamento e la formazione dei volontari impegnati sul sito espositivo. Le percentuali 2016 sono 76% FSV e 24% altro.

Le risorse economiche così raccolte sono destinate per la quasi totalità a finanziare le attività tipiche a servizio del volontariato.

Lo schema seguente, con riferimento ai bilancio 2016 (al netto degli oneri del progetto Voce), illustra la destinazione complessiva delle risorse economiche alle attività.

### ANDAMENTO DELLE RISORSE PROVENIENTI DA ALTRE FONTI DI FINANZIAMENTO 2007- 2016



### LEGENDA



DA FONDO SPECIALE  
PER IL VOLONTARIATO



ALTRE RISORSE

	Fondo Speciale Volontariato	%	Attività cofinanziate con altri sog- getti	%	Attività con altri soggetti	%	TOTALE ONERI	%
<b>% oneri per attività tipica</b>	<b>74%</b>		<b>23%</b>		<b>4%</b>			
<b>Oneri da attività tipica CSV</b>	<b>766.062</b>	<b>100</b>	<b>239.332</b>	<b>100</b>	<b>36.848</b>	<b>100</b>	<b>1.042.243</b>	<b>70</b>
Promozione	140.487	18	67.132	28	5.995	16	213.614	14
Consulenza	181.211	24	21.426	9	30.853	84	233.491	16
Formazione	131.924	17	23.906	10		0	155.831	10
Informazione comunicazione	106.541	14		0		0	106.541	7
Ricerca documentazione	92.035	12	5.875	2		0	97.910	7
Animazione territoriale	60.771	8	87.085	36		0	147.856	10
Progettazione sociale	15.095	2		0		0	15.095	1
Supporto logistico	37.997	5	33.909	14		0	71.905	5
Attività accessorie					14.234		14.234	1
Oneri generali e finanziari							439.644	29
<b>Totale Oneri</b>	<b>766.062</b>	<b>51</b>	<b>239.332</b>	<b>18</b>	<b>51.082</b>	<b>3</b>	<b>1.496.122</b>	<b>100</b>

### 3. Il Centro di Servizi di Milano: storia, missione e strategie

#### 3.1. La storia di Ciessevi

**1996 – 1997 – 1998** Tre gruppi di associazioni progettano la costituzione di un Centro di Servizio milanese, confluendo, poi, in un'unica formulazione. Nel luglio 1997 si costituisce formalmente l'Associazione Ciessevi e in ottobre il Co.Ge. giudica idoneo il progetto presentato e istituisce il Centro di Servizi per il Volontariato nella provincia di Milano affidandone la gestione a Ciessevi. Ciessevi è operativo il 26 gennaio 1998 fornendo servizi di informazione e consulenza.

**1999 – 2002** Il funzionamento delle aree formazione, comunicazione e amministrazione inizia a stabilizzarsi. Si aggiungono gli sportelli di decentramento dei servizi nel territorio provinciale e lo staff aumenta fino a 15 collaboratori stabili.

**2003 – 2004** Viene fondato CSVnet, il Coordinamento nazionale dei Centri di Servizio, Ciessevi è uno dei soci fondatori. Redazione del primo Bilancio Sociale, relativo all'anno di attività 2003. I collaboratori sono 29.

**2005 – 2006** Forte impatto del dimezzamento dei fondi a disposizione. Si sceglie di garantire la continuità della struttura e dei servizi essenziali, continuando ad investire nello sviluppo delle aree Promozione e Territorio ritenute strategiche. Siglato il 5 ottobre l'accordo nazionale con ACRI (Associazione di Fondazioni e Casse di Risparmio Spa) che fornisce un nuovo impulso alla crescita dei fondi a disposizione dei CSV. Si redige la prima Carta dei Servizi. A fine anno le delegazioni territoriali attive sono 10 e i collaboratori stabili 27.

**2007 – 2008** Forti impulsi di cambiamento, sviluppo e nuova crescita delle risorse economiche a disposizione. Avvio di una riorganizzazione generale del Centro, con forti investimenti in risorse umane e preparazione all'avvio CSV di Monza e Brianza. Celebrazioni per i dieci anni dalla nascita di Ciessevi. Costruzione partecipata con gli stakeholder del progetto biennale 2009-2010. Prime avvisaglie della crisi finanziaria. A fine 2008 Ciessevi ha 42 collaboratori stabili.

**2009 – 2010** Forte impatto della crisi finanziaria globale; le risorse a disposizione sono ridotte dal Co.Ge. in due riprese, per un totale di circa il 50%. Avvio e definizione del nuovo progetto Casa del Volontariato - VOCE. Definizione di nuove aree operative caratterizzate da un riaccorpamento dei servizi. Approvazione a novembre 2011 delle nuove Vision e Mission di Ciessevi. A fine 2010 i collaboratori stabili sono 30.

**2011 - 2012** Nel 2011 è stata presentata istanza di iscrizione al registro delle persone giuridiche private, ottenuta poi nel 2012. Sottoscritto un protocollo d'intesa con Comune di Milano per l'avvio del progetto a sostegno del volontariato e dall'associazionismo. Continua, inoltre, il confronto per arrivare ad una definizione del progetto VOCE. Si predispongono un piano di marketing sociale, si inaugura l'Università del Volontariato, prende il via il progetto Volontari per un Giorno. La redazione della rivista Vdossier si allarga attraverso il coinvolgimento dei Centri Servizi delle Marche e di

Messina. A fine 2012 i collaboratori stabili sono 31.

**2013** Si conferma il successo dell'Università del Volontariato e di Volontari per un giorno. Si consolida l'interesse e la conoscenza sul tema delle competenze nel e del volontariato. Si avvia la gestione, insieme al Comune di Milano, del progetto "Case delle associazioni e del volontariato" in alcune zone di decentramento. Nel corso dell'anno viene proposta ed approvata una nuova modifica statutaria. A fine 2013 i collaboratori stabili sono 36.

**2014** Ciessevi e CSVnet gestiscono l'individuazione, accompagnamento e motivazione dei volontari per il programma Volontari per Expo (di Expo spa). Si conferma il successo di Volontari per un giorno. Ciessevi continua ad occuparsi di competenze e realizza la prima sperimentazione nazionale di certificazione delle competenze del volontariato secondo gli standard regionali. Si consolida il progetto Light Up! di promozione del volontariato giovanile nelle scuole. Viene sottoscritto un protocollo di intesa con il Forum del Terzo Settore. La redazione della rivista Vdossier si arricchisce con la partecipazione dei CSV di Bologna e di Rovigo. Ivan Nissoli è eletto Presidente di Ciessevi. A fine 2014 i collaboratori stabili sono 43.

**2015** La rivista di approfondimento Vdossier si allarga ad altri CSV: oltre a quelli del 2014 - Bologna e Rovigo - aderiscono i due del Lazio - Spes e Cesv -, L'Aquila, Cremona e il coordinamento dei Csv della Lombardia. Ciessevi segue l'individuazione, accompagnamento e motivazione dei volontari anche per il Padiglione Europe in Expo, e per il Comune di Milano durante Expo col programma Volontari Energia per Milano. Decadono da soci Oltre noi la vita, Genitori si diventa e Avulss. I collaboratori arrivano a essere 64 durante il periodo di Expo, 41 sono i collaboratori stabili a fine anno.

**2016** L'Università del Volontariato viene adottata anche a Salerno e Cosenza, dopo Treviso e Bologna e viene utilizzato il sito [www.univol.it](http://www.univol.it). Nasce Fare Non Profit, un nuovo progetto di sistema dell'accoglienza e accompagnamento agli enti di Terzo Settore: comprende supporto alla nascita, alla gestione, alla crescita e all'innovazione del non profit organizzato. Aderiscono a Vdossier anche i CSV di Brescia e Torino. Aderiscono a Volontari per un Giorno i CSV di Avellino, Bergamo, Brescia, Ferrara, Forlì/Cesena, Friuli Venezia Giulia, Imperia, Messina, Modena, Monza, Napoli, Palermo, Roma, Reggio Calabria, Terni, Toscana.

Approvata la Legge Delega 106/16 di Riforma del Terzo Settore, con un articolo dedicato al nuovo mandato e funzionamento dei CSV. Viene presentato il libro con Franco Angeli sul volontariato dei grandi eventi, a partire dalla ricerca sui Volontari Expo. A fine anno i collaboratori stabili sono 27.

### 3.2. Vision

Ciessevi crede in un volontariato che, nel fondare la propria azione gratuita sui principi della Costituzione e della Carta dei valori del volontariato, promuove cittadinanza attiva, solidarietà, sussidiarietà, diritti, inclusione e coesione sociale.

Ciessevi si concepisce parte attiva con il volontariato affinché le persone e le organizzazioni stesse possano essere motore d'innovazione e cambiamento nelle comunità territoriali e nelle sedi istituzionali, capaci di costruire reti sociali e coinvolgimento di cittadini, d'impresе e di soggetti culturali e formativi, anche in una dimensione internazionale.

### 3.3. Mission

Ciessevi aggrega significative realtà del volontariato e dell'associazionismo della provincia di Milano per promuovere, sostenere e qualificare il volontariato in tutte le sue forme, tramite servizi e azioni di accompagnamento che ne favoriscano lo sviluppo.

Ciessevi, anche grazie alla rete di CSVnet e CSVnet Lombardia cui appartiene, valorizza la capacità del volontariato di intraprendere e far conoscere le proprie iniziative, dotarsi di competenze organizzative e gestionali, coinvolgere nuovi soggetti e reperire risorse, intervenire sulle cause dei fenomeni sociali e darsi forme autonome di rappresentanza. Ciessevi è un osservatorio privilegiato del volontariato e fornisce strumenti per la comprensione della sua evoluzione.

### 3.4. Prospettiva strategica

Il volontariato, per produrre cambiamento sociale, ha bisogno di essere sostenuto, di lavorare in rete e di attivare solide e proficue collaborazioni con le istituzioni. I primi obiettivi del progetto biennale 2015-2016 andavano quindi a declinare la finalità di SOSTENERE.

Gli obiettivi del QUALIFICARE mirano ad incrementare le capacità di agire nel quotidiano dell'azione volontaria, e, nello specifico, ad accrescere la possibilità di attrarre risorse umane e a comunicare.

La società nella quale il volontariato si incardina è in continuo e rapido mutamento. Se il confronto e la circolazione delle informazioni diventano prassi consolidate, allora le letture dei contesti diverranno patrimonio comune e, insieme, il volontariato potrà agire per la coesione sociale del territorio, coinvolgendo anche, un numero sempre maggiore di cittadini attivi. PROMUOVERE il volontariato che si fa carico di tali importanti funzioni è uno degli assi principali dell'azione di Ciessevi.

### 3.4.1. Ambiti d'intervento per le attività e servizi

Il progetto biennale 2015 -2016 prevede una suddivisione in finalità, obiettivi e strategie che riportiamo qui di seguito:

FINALITA'	OBIETTIVI	STRATEGIE
SOSTENERE	Ob. S.1 – Facilitare il volontariato nella costruzione e gestione di reti efficaci con soggetti pubblici e/o privati su progetti specifici e/o nella definizione delle politiche	<p><b>Strategia S1.1</b> - Attivare processi di <b>cambiamento culturale</b> volti al superamento delle resistenze, ancora troppo spesso presenti, <b>al fare rete e a lavorare insieme</b> in una prospettiva di medio/ lungo periodo, facilitando il dialogo e l'interazione tra soggetti anche appartenenti a settori diversi (pubblico/privato; profit/non profit) e operando affinché le associazioni, e in special modo le organizzazioni di volontariato, vivano con centralità e protagonismo la costruzione e la gestione di nuovi partenariati.</p>
		<p><b>Strategia S1.2</b> - Sviluppare percorsi individualizzati di <b>formazione</b> e di <b>accompagnamento</b>, volti alla costituzione di <b>nuove reti</b> (territoriali, tematiche, di progetto) o a rafforzare e rivitalizzare <b>reti già esistenti</b>, adottando modalità e strumenti differenziati, coerenti con le capacità, le dimensioni, le specificità dei destinatari (associazioni piccole e piccolissime; associazioni medio/grandi).</p>
QUALIFICARE	Ob. Q.1 – Aiutare il volontariato a rafforzare la propria capacità di agire efficacemente e di dotarsi di strumenti idonei	<p>Strategia Q1.1 - Rafforzare le <b>competenze delle associazioni</b>, anche attraverso accompagnamenti, per arricchire il bagaglio di strumenti a disposizione di ciascun ente e consolidarne la capacità di utilizzarli al meglio.</p>
		<p>Strategia Q1.2 - Aiutare le associazioni a <b>ripensarsi in termini progettuali</b>, mettendo a disposizione strumenti, saperi e competenze necessari a leggere l'adeguatezza dei propri interventi e a reinterpretarli.</p>
	Ob. Q.2 – Migliorare nel volontariato la capacità di attrazione e management di risorse umane e l'adozione di strumenti idonei	<p>Strategia Q2.1 - Offrire alle associazioni e ai volontari, in special modo ai quadri delle organizzazioni, occasioni e strumenti di riflessione per <b>ripensare ed innovare</b> le proprie attività alla luce di un'attenta rilettura dei bisogni del territorio e dei cambiamenti socio-economici in atto, così che le proprie proposte di attività meglio aderiscano alle aspettative dei potenziali nuovi volontari e delle risorse già presenti.</p>
		<p>Strategia Q2.2 - Promuovere e diffondere tra le associazioni l'adozione di modalità di promozione del volontariato e dell'associazione, e la sperimentazione di strumenti innovativi che possano migliorarne la visibilità e la capacità di attrarre nuove risorse</p>
		<p>Strategia Q2.3 - Sollecitare la sensibilità e l'acquisizione di consapevolezza, da parte delle <b>istituzioni</b>, degli elementi normativi che vincolano e/o favoriscono il coinvolgimento dei cittadini nel volontariato, anche con eventuali campagne e/o percorsi formativi.</p>

<b>QUALIFICARE</b>	<b>Ob. Q.3 – Aumentare nel volontariato la capacità di comunicazione e l'adozione di strumenti idonei</b>	<b>Strategia Q3.1</b> - Accrescere, nelle OdV, la capacità di <b>pianificare e progettare gli interventi di comunicazione</b> , accompagnandole nell'utilizzo corretto di ogni elemento di questi progetti: tra gli altri l'analisi costi/benefici, l'identificazione e implementazione degli strumenti, la selezione dei contenuti più adeguati nei confronti del/dei target di riferimento
		<b>Strategia Q3.2</b> - Offrire alle associazioni <b>occasioni concrete di visibilità</b> attraverso relazioni privilegiate di Ciessevi, l'accesso a contesti particolarmente adatti alla promozione delle organizzazioni, la veicolazione delle proprie informazioni.
<b>PROMUOVERE</b>	<b>Ob. P.1 – Facilitare la circolazione delle informazioni tra e per le associazioni e diffondere la cultura del volontariato e della solidarietà per una società di cittadini attivi e consapevoli</b>	<b>Strategia P1.1</b> - Generare occasioni di incontro, dialogo e scambio tra le associazioni, i cittadini e i volontari sia valorizzando gli ambiti e gli strumenti già esistenti, sia ideando nuovi "spazi" di condivisione e confronto e promuovendo l'organizzazione di iniziative comuni portatrici di maggiore capacità di impatto presso la cittadinanza.
		<b>Strategia P1.2</b> - Promuovere la cultura del bene comune in tutti gli ambiti della società e incentivare processi di riflessione e condivisione sul significato del fare volontariato oggi, in un contesto profondamente cambiato, garantendo un costante ed attivo presidio dei luoghi di pensiero sul tema del volontariato e della cittadinanza attiva.

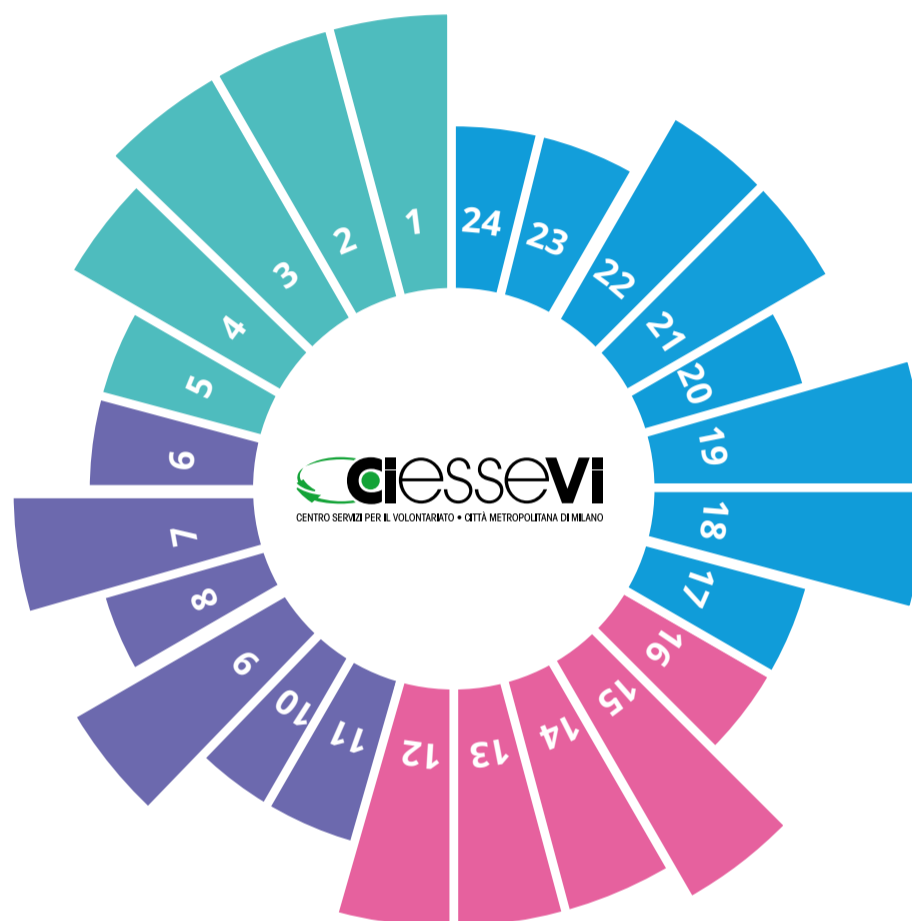
AVVICINARE è il nome che abbiamo dato a quella serie di azioni che, pur contribuendo alla qualità del servizio, non sono direttamente rivolte ai target del Non Profit, ma sono strumenti interni di supporto.

<b>FINALITA'</b>	<b>OBIETTIVI</b>	<b>STRATEGIE</b>
<b>AVVICINARE</b>	<b>Ob. A1 - Favorire la massima adesione ai bisogni dei diversi fruitori di servizi e struttura organizzativa, anche attraverso una più ampia partecipazione del volontariato al governo di Ciessevi</b>	<b>Strategia A1.1</b> - Contribuire con l'apporto politico e tecnico al funzionamento del governo del Centro, al sistema di relazioni istituzionali e allo sviluppo della rete CSV
		<b>Strategia A1.2</b> - Attuare processi di progettazione, monitoraggio, valutazione, rendicontazione economica e sociale delle attività dei servizi, sviluppo e miglioramento.
		<b>Strategia A1.3</b> - Assicurare ai lavoratori la massima trasparenza e accesso a informazioni dell'Organizzazione e promuovere lo sviluppo delle competenze
		<b>Strategia A1.4</b> - Garantire l'accessibilità alle informazioni e ai servizi
		<b>Strategia A1.5</b> - Realizzare il progetto VOCE

## 4. Gli stakeholder

Gli stakeholder qui classificati e rappresentati sono gli interlocutori, a vario livello, di Ciessevi. La rappresentazione che diamo in questa pagina è frutto di una rielaborazione condivisa con i soci, della prima mappa disegnata nel 2003. Le dimensioni attribuite a ciascuna categoria di stakeholder rappresentano quindi il diverso grado di incidenza sulla vita del centro, seppure nel contesto di interazioni complesse e ramificate.

### > STAKEHOLDERS



NOTA Più è grande lo spicchio maggiore è la complessità delle relazioni con Ciessevi e il grado di incidenza sulla vita del Centro.

#### SOGGETTI CHE FORNISCONO A CIESSEVI RISORSE ECONOMICHE IN MODO DIRETTO O INDIRETTO

- 1 Soci
- 2 Fondazioni di origine bancaria
- 3 Comitato di Gestione
- 4 Amministrazioni Pubbliche (attraverso convenzioni e contratti)
- 5 Imprese

#### INTERLOCUTORI CON CUI CIESSEVI COLLABORA PER LA REALIZZAZIONE DI SERVIZI, PROGETTI, ATTIVITÀ E LA PROMOZIONE DI RETI TERRITORIALI

- 6 Università/Ufficio scolastico territoriale di Milano
- 7 Forum e coordinamenti locali del volontariato
- 8 Enti Locali
- 9 CSVnet + CSVnet Lombardia + Altri CSV
- 10 Città Metropolitana di Milano
- 11 Aziende Territoriali Sanitarie

#### INTERLOCUTORI CON CUI CIESSEVI HA RAPPORTI DI TIPO COMMERCIALE O FINANZIARIO

- 12 Fruitatori a pagamento (cittadini e volontari, enti di terzo settore, imprese)
- 13 Consulenti
- 14 Docenti
- 15 Fornitori di servizi e materiali
- 16 Banche e Assicurazioni

#### SOGGETTI BENEFICIARI DEI SERVIZI O PIÙ IN GENERALE DELL'ATTIVITÀ DI CIESSEVI

- 17 Cittadini
- 18 Volontari
- 19 Organizzazioni di volontariato
- 20 Altre organizzazioni di terzo settore
- 21 Reti e associazioni di secondo livello
- 22 Università/Scuole/Studenti
- 23 Imprese
- 24 Mezzi di informazione

## 4.1. Il nostro interlocutore principale: il volontariato nella Città Metropolitana di Milano

### 4.1.1 registri regionali: dati quantitativi

Le OdV iscritte al registro regionale del volontariato, sezione provinciale di Milano, al 31 dicembre 2015 risultano essere 923 su un totale di 5.093 organizzazioni iscritte in Lombardia. Il 18,1% delle OdV iscritte nella nostra regione sono dunque presenti nella città metropolitana di Milano.

Le organizzazioni iscritte al registro delle associazioni di promozione sociale, sezione provinciale di Milano, sono 495, mentre 158 sono le associazioni iscritte alla sezione provinciale di Milano delle organizzazioni senza scopo di lucro.

A completare il panorama vanno aggiunte le associazioni di solidarietà familiare che sono 253 e le 51 associazioni di volontariato di protezione civile.

Nella tabella seguente sono infine indicati anche i dati relativi alle cooperative sociali presenti nella Città Metropolitana di Milano e i dati relativi alle Pro Loco.

ENTIDI TERZO SETTORE IN CITTÀ METROPOLITANA DI MILANO			
TIPOLOGIA DELL'ENTE	ENTIDI ISCRITTI AL REG. REGIONALE, SEZIONE PROVINCIALE	ENTIDI ISCRITTI ALLA SEZ. REGIONALE DEL REG., CON SEDE LEGALE A MILANO	TOTALE PRIMA E SECONDA COLONNA % RISPETTO AL TOTALE DEGLI ISCRITTI IN REGIONE LOMBARDIA
<b>Org. di Volontariato (OdV)</b>	<b>923</b>	<b>99</b>	<b>20,1</b>
Ass. senza scopo di lucro	158	23	28,12
Ass. di Promozione Sociale (Aps)	495	54	27,1
Ass. di protezione civile	48	3	15,6
Ass. di solidarietà familiare		253	37,6
Cooperative sociali		521	27,3
Pro loco*		62	10,23

\* (fonte: iscritte Unione Nazionale Proloco Italia)

Risulta confermato che entro i confini della ex provincia di Milano trovi sede circa 1/5 di tutte le associazioni iscritte ai registri della Lombardia, con una forte concentrazione nella città di Milano. Il dato evidenzia quanto il Comune di Milano e la Città Metropolitana di Milano siano sempre più caratterizzate da una forte componente di cittadinanza attiva in ambito associativo e sottolinea la responsabilità e il ruolo strategico che Ciessevi è chiamato a ricoprire in tale ambito.

## 5. Governo e struttura dell'organizzazione

### 5.1 Compagine sociale

All'associazione Ciessevi possono aderire, così come previsto dallo Statuto del Centro, tutte le organizzazioni appartenenti al volontariato o all'associazionismo sociale di rilevanza almeno provinciale. Inoltre, con la modifica dello Statuto deliberata dall'Assemblea del 24 gennaio 2013, è prevista la possibilità di adesione anche da parte delle reti territoriali costituite ai sensi dell'art. 31 dello Statuto stesso.

Il Centro Servizi si impegna a garantire a tutti i fruitori, senza discriminazioni, pari condizioni di accesso alle iniziative promosse ed ai servizi proposti. Coerentemente con la propria mission, viene però riconosciuta priorità d'accesso ai volontari e alle organizzazioni di volontariato.

A fine 2016 Ciessevi conta 32 soci, dei quali 8 di primo livello e gli altri di livello superiore.

Possiamo dunque affermare che nel 75% dei casi i soci di Ciessevi sono costituiti da associazioni i cui membri sono a loro volta delle organizzazioni.



La compagine sociale di Ciessevi risulta così composta:

- 19 associazioni operano in ambito provinciale
- 12 associazioni operano in ambito regionale
- 1 associazioni hanno carattere nazionale.

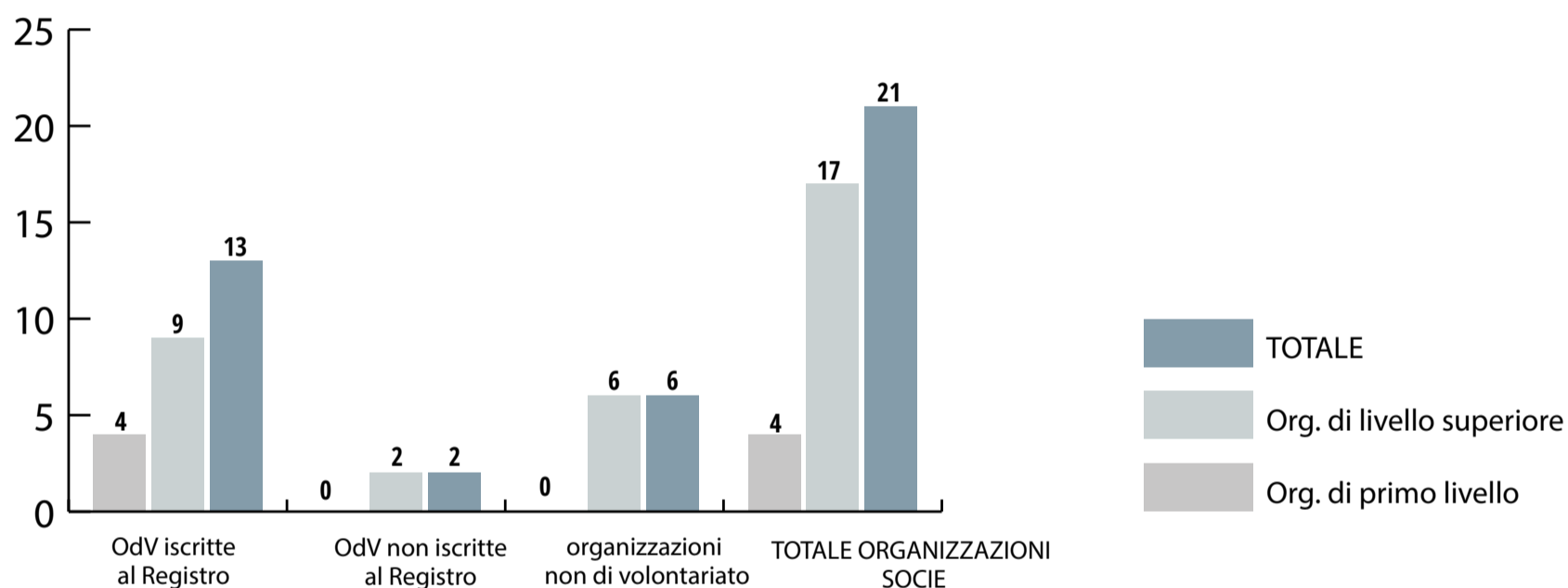
Tutti i soci sono tenuti a versare una quota associativa annuale pari a 150 euro.

### 5.1.1 dinamica della compagine sociale

L'associazione Ciessevi si è costituita nel luglio 1997 con 21 soci fondatori, ed ha ricevuto, sino al 31 dicembre 2016, 25 domande di nuove adesioni. Di queste, 17 sono state approvate e 8 sono state rifiutate per assenza dei requisiti minimi necessari previsti dallo statuto. Nello specifico, tutti i casi di candidature rifiutate non rispettavano il parametro della rilevanza provinciale. Nel corso degli anni solo tre dei soci hanno receduto dal rapporto sociale.

Il numero delle Organizzazioni di Volontariato presenti nella compagine sociale ha subito alcune variazioni nel corso degli anni, mantenendosi comunque sempre al di sopra di quanto previsto dallo statuto. Lo statuto indica infatti in due terzi la quota minima di presenza di OdV.

#### COMPOSIZIONE DELLA COMPAGINE SOCIALE AL MOMENTO DELLA FONDAZIONE LUGLIO 1997



#### COMPOSIZIONE DELLA COMPAGINE SOCIALE AL 31 DICEMBRE 2016



## 5.2 Sistema di governo

# > STRUTTURA DI GOVERNO

## > ORGANIGRAMMA

### SOCI

REVISORI

PRESIDENTE

COLLEGIO  
DEI GARANTI

CONSIGLIO DIRETTIVO

12  
MEMBRI ELETTI  
DAI SOCI

1  
MEMBRO  
INDICATO DAL  
CO.GE

### 50 VOLONTARI

impegnati come rappresentanti delle organizzazioni socie  
negli organi e nei gruppi di lavoro tematici

Gli organi sociali di Ciessevi sono:

- Assemblea dei soci
- Consiglio direttivo
- Presidente
- Collegio dei Revisori dei Conti
- Collegio dei Garanti.

Tutte le cariche degli organi sociali sono a titolo gratuito ad eccezione dei revisori dei conti, ai quali viene riconosciuto un gettone di presenza.

#### 5.2.1 Assemblea dei soci

È l'organo sovrano di Ciessevi, composto dai legali rappresentanti delle Associazioni socie o dai loro delegati.

È convocata dal Presidente e presieduta da un presidente dell'Assemblea nominato di volta in volta.

Il Presidente è tenuto a convocare l'Assemblea almeno due volte l'anno e ogni qual volta se ne ravvisi la necessità o venga richiesto da un decimo dei soci o dalla maggioranza del Consiglio Direttivo. In ogni caso la convocazione deve essere inviata ai soci con almeno quindici giorni di preavviso.

Nel corso del 2016 l'assemblea dei soci è stata convocata 1 volta; l'assemblea che normalmente si tiene in ottobre-no-

vembre per l'approvazione del Piano attività annuale è stata convocata per il mese di gennaio a causa dello slittamento dei tempi di programmazione deciso dal Comitato di Gestione.

Tipo convocazione	Data convocazione	Presenze	% presenze	n. delibere
Ordinaria	28 aprile 2016	13	42	3
Medie totali		13	42	

### 5.2.2 Consiglio Direttivo

Il Consiglio Direttivo (CD) ha i poteri di ordinaria e straordinaria amministrazione e deve riunirsi almeno sei volte l'anno. Il Direttore del Centro partecipa alle riunioni di quest'organo. Il CD attualmente in carica è stato nominato dall'Assemblea dei soci il 6 maggio 2013 con mandato per il quadriennio 2013-2017 ed è costituito da 13 componenti. Dodici dei consiglieri sono stati eletti come espressione dell'Assemblea stessa, mentre uno è stato nominato direttamente dal Co.Ge.

Il 15 marzo 2016 il CD ha cooptato come Consigliere Luigi Ferlin, in sostituzione di Emilia Borghi, dimessasi il 15 dicembre 2015.

Nel corso del 2015 il Consiglio si è validamente riunito 14 volte con una presenza media di circa 9 consiglieri, pari circa al 70%.

Nome	Cognome	Ruolo	Organizzazione di appartenenza	Mandato in corso
Ivan Giuseppe	Nissoli	Presidente	Ass. Volontari Caritas Ambrosiana	secondo
Graziamaria	Dente	Vice Presidente Vicario	Movi	secondo
Ilaria Silvia	Scovazzi	Vice Presidente	Arci	primo
Ferlin	Luigi	Consigliere	Auser	primo
Natale	Casati	Consigliere	Avis	primo
Marco	Delvecchio	Consigliere	S. Vincenzo	primo
Roberto	Ferrara	Consigliere	Croce Bianca	secondo
Francesco	Foti	Consigliere	Consigliere nominato dal Coge	
Fortunato	Pergola	Consigliere	Anpas	primo
Adolfo	Viansson Ponte	Consigliere	Anteas	primo
Maria Luisa	Villa	Consigliere	Avo	
Silvio	Ziliotto	Consigliere	Ipsia	primo
Gianmario	Maggi	Consigliere	Touring Club Italiano	primo

Di seguito, raggruppate per macro-aree, riportiamo le 17 delibere del Consiglio Direttivo assunte nel corso del 2016

#### Rapporti con il sistema dei CSV:

- Designazione rappresentanti assemblea CSVnet
- Accordo progettuale con CSVnet – Infocontinua Terzo Settore 2016

#### Risorse economiche e personale:

- Approvazione Piano attività e preventivo
- Redazione Bilancio consuntivo
- Determinazione Quota sociale
- Modifica Regolamento servizi e aggiornamento elenco servizi, tariffario e criteri per servizi a pagamento

#### Funzionamento del Direttivo e governo del Centro:

- Attribuzione Referenze tecniche dei consiglieri
- Cooptazione di membri del Direttivo
- Ammissione nuovi soci
- Approvazione modello organizzativo Ciessevi

Rapporti con soggetti terzi:

- Partecipazione all'Avviso di istruttoria pubblica del Comune di Milano finalizzata all'individuazione di soggetti del terzo settore per la co-progettazione e realizzazione del progetto di promozione del volontariato denominato "Volontari energia per Milano"
- Registrazione marchio "Volontari per un giorno"
- Approvazione accordo partner progetto Volontari per un giorno
- Collaborazione con Comune di Milano per Forum Politiche Sociali 2017
- Impegno alla costituzione di una ATI con A&I Coop. Soc. per la partecipazione al bando di gara del Comune di Milano per l'affidamento del servizio di promozione, sostegno e sviluppo della giustizia riparativa in ambito di lavori di pubblica utilità.

### 5.2.3 Presidente

Il Presidente è il legale rappresentante del Ciessevi. Convoca e presiede le riunioni dell'Assemblea e del Consiglio direttivo. Può adottare provvedimenti d'urgenza di competenza del Consiglio direttivo. Dal 11 settembre 2014 è Presidente Ivan Nissoli, in sostituzione di Lino Lacagnina, dimessosi al raggiungimento degli otto anni nella carica.

### 5.2.4 Collegio dei Revisori dei Conti

Il Collegio dei Revisori dei Conti, costituito da tre membri (di cui uno nominato dal Comitato di Gestione e due dall'Assemblea) che devono essere iscritti al Registro dei Revisori dei Conti, è organo di controllo amministrativo e finanziario. Il Collegio attualmente in carica è stato nominato il 6 maggio 2013.

Ogni anno il Collegio si riunisce quattro volte per le verifiche trimestrali e una volta per l'esame del Bilancio consuntivo.

Composizione:

- Presidente, Alberto Regazzini (membro nominato dal CoGe)
- Membro effettivo, Fabrizio Angelelli
- Membro effettivo, Alessandro Bertoja

### 5.2.5 Collegio dei Garanti

Il Collegio dei Garanti, costituito da tre membri nominati dall'Assemblea, dirime le controversie insorte tra i soci, tra questi e gli organismi sociali, o fra organi sociali.

L'intervento di tale organo non è mai stato necessario.

Il Collegio è stato nominato il 6 maggio 2013 e successivamente reintegrato il 29 aprile 2015 a seguito del decesso di Giuliano Lombardo e della decadenza di Raul Camilli al raggiungimento di otto anni nella carica.

Componenti effettivi:

- Roberto Forti
- Pasquale Lacagnina
- Piero Papetti

Componenti supplenti:

- Massimiliano Mauri

## 5.3 Per una forma di governance allargata e il processo di riorganizzazione regionale

Da parecchi anni l'associazione Ciessevi si è posta come obiettivo quello di favorire una forma di governance allargata e di individuare luoghi e strumenti adeguati al fine di coinvolgere l'intera struttura del Centro e le associazioni di volontariato nel processo decisionale. Purtroppo, a causa della crisi economica l'investimento di risorse sui Laboratori territoriali, che fino al 2011 hanno svolto un ruolo determinante per il raggiungimento di questo obiettivo, è stato sensibilmente ridotto. Si sono allora ricercate nuove forme di partecipazione, come ad esempio il coinvolgimento degli stakeholder e dei Presidenti delle organizzazioni milanesi nelle fasi di elaborazione del nuovo Progetto Biennale.

Nel procedere verso la costruzione di una governance allargata, dal Consiglio Direttivo è stato attribuito un ruolo importante alla struttura operativa del centro. Per questo motivo negli anni si è cercato di gestire un percorso di valorizzazione delle risorse umane che vuole fare di Ciessevi una organizzazione contestualmente più efficiente e sempre più attenta ai bisogni e alle nuove esigenze del mondo del volontariato.

Nel perseguimento di questo obiettivo Ciessevi è stato inoltre coinvolto in un percorso di riorganizzazione dei Centri di Servizio Lombardi, volto a rafforzare l'efficienza dei singoli centri e a realizzare importanti sinergie per meglio rispondere ai vecchi e nuovi bisogni del volontariato e del volontariato organizzato.

A partire dal riconoscimento della ricchezza che ciascun CSV ha prodotto in questi 18 anni (specificità derivante dal territorio in cui ciascun centro opera, dalle domande che ciascun territorio esprime ecc.), i laboratori attivati hanno permesso di identificare quattro aree di produzione comuni ai CSV: vera e propria base identitaria da cui non si può prescindere in un percorso di riprogettazione del sistema regionale:

- a) Qualificazione degli aspetti gestionali e organizzativi delle associazioni;
- b) Promozione di competenze e occasioni di volontariato per cittadini;
- c) Promozione della cultura del volontariato;
- d) Sostegno alla partecipazione sociale all'interno delle progettualità dei sistemi di welfare locale.

A queste si aggiunge una quinta area tecnica gestionale e organizzativa che ha il compito di sostenere lo sviluppo della struttura dei servizi delle precedenti 4 aree.

L'attivazione generativa e innovativa di cittadinanza e risorse sociali, inizialmente indicata come ulteriore area, è stata individuata come azione / atteggiamento trasversale alle quattro aree di produzione.

La riorganizzazione del sistema dei CSV appare quindi sempre più funzionale a rafforzare la capacità di rispondere a domande ad alta e crescente complessità. Solo se le specificità e la diversità fra CSV verrà vista come risorsa reciproca sarà possibile immaginare un futuro diverso.

Questa logica di supporto reciproco intorno alle rispettive competenze ed eccellenze progettuali va interpretata anche come premessa per definire insieme la funzione e il ruolo che devono avere oggi i CSV nei territori, ovvero definire una identità comune come base per migliorare la capacità dei CSV di essere risorsa significativa nei territori per i cittadini, i volontari e le organizzazioni non profit.

### 5.3.1 ruolo del Direttore

Il Direttore esplica un'importante funzione di collegamento tra livello politico e livello tecnico della gestione di Ciessevi anche in virtù della sua partecipazione al Consiglio Direttivo, organo di governo del Centro, e, della sua presenza negli ambiti di coordinamento della struttura: Comitato di Missione (incontro periodico con i Responsabili di Area) e Comitati di Referenza.

### 5.3.2 sistema delle referenze

I Comitati di Referenza sono cinque, corrispondenti alle aree di attività di Ciessevi. Sono composti da due o più Consiglieri (assegnati come referenti a ciascuna area di Ciessevi), un responsabile dell'area e il Direttore. Si riuniscono periodicamente allo scopo di valutare e definire le strategie più idonee allo sviluppo delle attività dell'area. Sono inoltre il punto di incontro tra gestione politica del Centro e struttura tecnica.

La composizione dei Comitati di Referenza 2016 è la seguente

	Referenti	Numero incontri
<b>Servizi per la Gestione</b>	Casati, Pergola, Viansson, Ferlin	5
<b>Servizi per le attività</b>	Ferrara, Scovazzi, Dente	1
<b>Sviluppo e comunicazione</b>	Delvecchio, Maggi, Villa, Ziliotto	2
<b>Servizi interni</b>	Foti, Viansson, Casati	1
<b>Temi e Territori</b>	Dente, Pergola	0

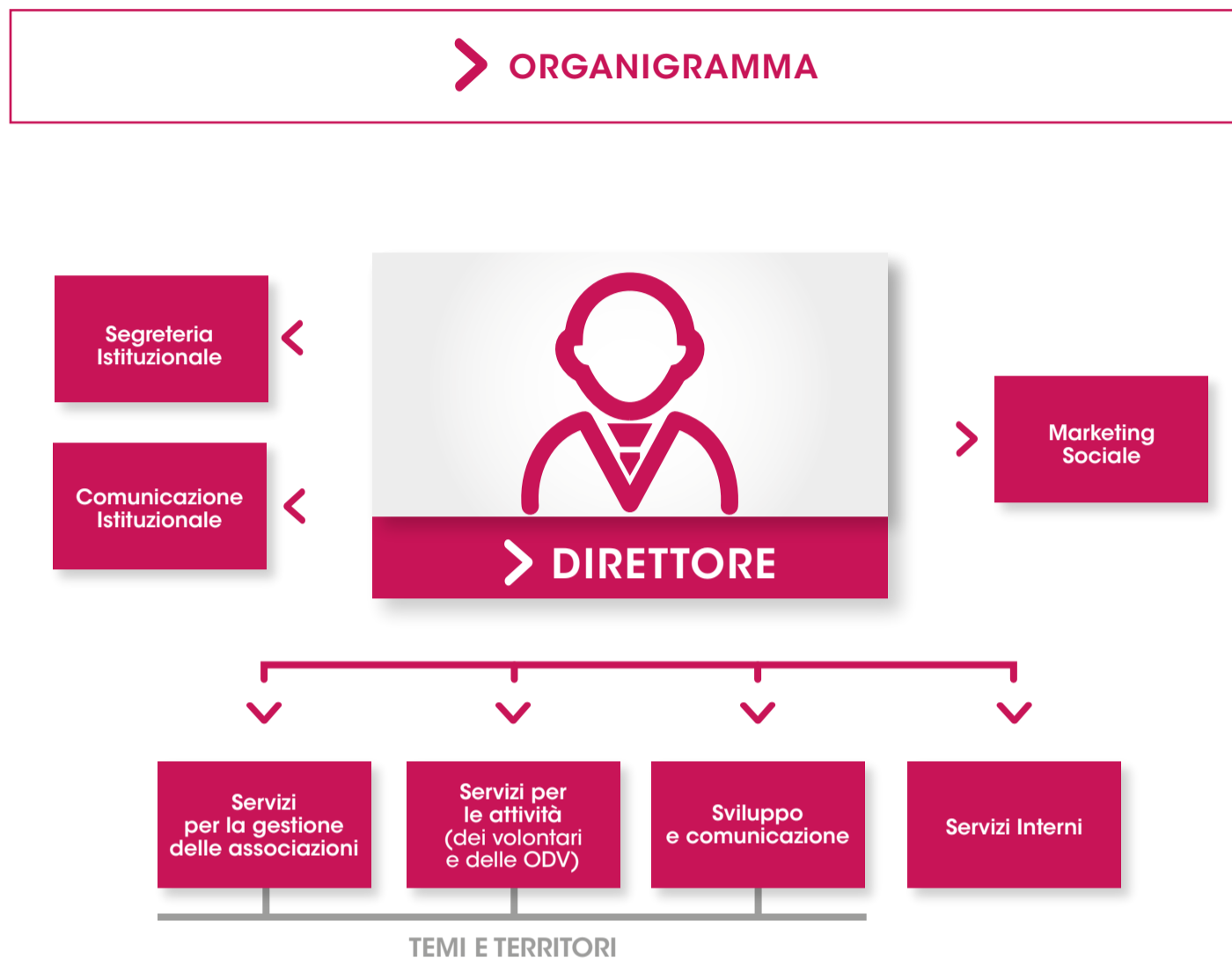
### 5.3.3 commissioni progettuali e gruppi di lavoro

Possono essere istituiti dal Consiglio Direttivo con il compito di occuparsi di progetti specifici, hanno una composizione mista di consiglieri e operatori e prevedono la possibile partecipazione di persone indicate da associazioni socie del Centro.

**Commissione VOCE** - è stata rinnovata il 17 giugno 2013 a seguito dell'elezione del Direttivo ed è composta da Grazia-maria Dente (Presidente), Ivan Nissoli, Emilia Borghi, Marco Delvecchio, Francesco Foti (da settembre 2011), Fortunato Pergola, Adolfo Viansson, con il supporto del Direttore, del Responsabile dell'Area Servizi Interni e della Segretaria di Presidenza-Direzione.

Visto il perdurare dell'attesa della risposta del Comune di Milano alla richiesta di fidejussione, la commissione nel 2016 non si è riunita.

## 5.4 La struttura operativa



Nel corso del 2016 è stato approvato un nuovo modello organizzativo che entrerà in vigore nel 2017. Per tutto il 2016 Ciessevi ha invece continuato ad utilizzare una struttura organizzativa semplice, implementata nel 2012, articolata in quattro aree (più una trasversale su Temi e territori) e che presenta:

- i seguenti punti di forza:
  - la valorizzazione delle competenze del personale;
  - il ruolo elaborativo e progettuale degli staff;
  - il ruolo di coordinamento e verifica della coerenza della vita del Centro assegnato al Comitato di Missione composto da Direttore e responsabili d'area.
- i seguenti principi guida del processo di realizzazione dei servizi:
  - un'attenta lettura dei bisogni e delle esigenze di innovazione di volontari e associazioni;
  - una gestione orientata alla personalizzazione delle risposte e dei servizi;
  - la gestione dei servizi con metodologie trasversali.

### 5.4.1 Compiti

#### *Direttore*

- Governo e coordinamento della struttura
- Supervisione della gestione del budget
- Gestione del personale
- Rapporti con istituzioni ed enti
- Conduzione dei comitati di referenza e di missione
- Coordinamento e responsabilità della comunicazione interna
- Coordinamento delle procedure di verifica della qualità

*Segreteria istituzionale*

- Relazione con la compagine sociale e ammissione nuovi soci
- Funzionamento degli organi sociali
- Forme di partecipazione dei soci alla governance del centro
- Rapporti con il Co.Ge. e i CSV
- Rapporti con interlocutori istituzionali

*Servizi per le attività*

- Progettazione e gestione di corsi di formazione
- Monitoraggio dei percorsi formativi
- Consulenze di formazione
- Segreteria e data entry relativi ai corsi
- Informazione e orientamento su bandi e finanziamenti
- Consulenze di progettazione
- Accompagnamento alla rendicontazione dei progetti finanziati
- Consulenze su progetti di promozione del volontariato
- Sviluppo della cittadinanza attiva
- Orientamento al volontariato
- Promozione di attività di scuola e volontariato
- Gestione di attività di impresa e volontariato
- Gestione di attività di giustizia riparativa
- Accompagnamento alla costituzione di coordinamenti e rappresentanze del volontariato
- Accoglienza, analisi e indirizzo della domanda da parte degli utenti, per quesiti sulle loro attività
- Facilitazione, sul territorio provinciale, all'accesso ai servizi di Ciessevi
- Circolazione delle informazioni e delle opportunità tra i soggetti locali
- Promozione dell'incontro tra OdV e Istituzioni locali
- Progettazione e attivazione di percorsi per le reti locali
- Affiancamento alle OdV nella realizzazione di attività in partnership con Ciessevi
- Attivazione e sostegno in favore di gruppi di lavoro tematici e territoriali

*Servizi per la gestione*

- Informazioni di base sulle tematiche gestionali
- Consulenze tecniche specifiche su tematiche fiscali, giuridiche, legali, assicurative, ecc.
- Predisposizione di strumenti per la consulenza e pubblicazione di opuscoli sulle tematiche gestionali
- Rassegna della normativa e scadenziario degli adempimenti
- Accompagnamenti gestionali
- Selezione, proposta e gestione di convenzioni utili alle associazioni
- Gestione della piattaforma di informazione gestionale per il Terzo Settore Nazionale
- Accoglienza, analisi e indirizzo della domanda da parte degli utenti per quesiti sulla gestione
- Facilitazione, sul territorio provinciale, all'accesso ai servizi del centro
- Circolazione delle informazioni e delle opportunità tra i soggetti locali
- Promozione dell'incontro tra OdV e Istituzioni locali
- Progettazione e attivazione di percorsi per le reti locali
- Affiancamento alle OdV nella realizzazione di attività in partnership con Ciessevi
- Attivazione e sostegno in favore di gruppi di lavoro tematici e territoriali

*Sviluppo & Comunicazione*

- Promozione delle attività di Ciessevi
- Pubblicizzazione d'iniziativa delle OdV sul web e sul cartaceo
- Organizzazione eventi di comunicazione
- Consulenze di comunicazione
- Fornitura di servizi di comunicazione a disposizione delle OdV
- Progettazione e attuazione di azioni specifiche di comunicazione
- Gestione sito internet
- Pubblicazione periodico Vdossier
- Ufficio stampa
- Redazione Bilancio Sociale
- Monitoraggio e valutazione dei servizi e delle attività

- Redazione report sulle caratteristiche delle organizzazioni di volontariato della provincia di Milano
- Gestione Banca Dati associazioni
- Centro di documentazione e biblioteca
- Offerta di informazioni e statistiche sul volontariato
- Progetto Europa e Servizio Volontario Europeo
- Facilitazione all'accesso ai servizi di Ciessevi, anche nelle Case delle Associazioni
- Circolazione delle informazioni e delle opportunità tra i soggetti nelle Zone di Milano
- Promozione dell'incontro tra OdV e Istituzioni
- Progettazione e attivazione di percorsi per le reti tematiche e territoriali (zonali)
- Affiancamento delle OdV nella realizzazione di attività in partnership con Ciessevi
- Facilitazione al coinvolgimento di volontari in occasione di Expo e capitalizzazione dei progetti per il volontariato milanese

#### Servizi interni

- Gestione amministrativa di pagamenti ed incassi, anche tramite cassa contanti
- Rapporti amministrativi con banche, clienti e fornitori
- Gestione budget
- Predisposizione bilancio contabile e rendicontazioni economiche
- Accoglienza all'utenza e la gestione delle prenotazioni per gli spazi disponibili agli utenti
- Manutenzione dei locali della sede di Piazza Castello
- Gestione dell'economato in particolare per acquisti e cancelleria
- Gestione della strumentazione tecnologica dell'ufficio
- Servizi informatici e l'help-desk informatico per gli operatori
- Gestione amministrativa del personale
- Gestione dei rapporti lavorativi con il personale sia dipendente che a collaborazione
- Definizione dei progetti di formazione interna
- Supporto nel processo di selezione delle nuove risorse necessarie a Ciessevi
- Gestione degli adempimenti D. Lgs. 81/2008 in collaborazione con due consulenti esterni.

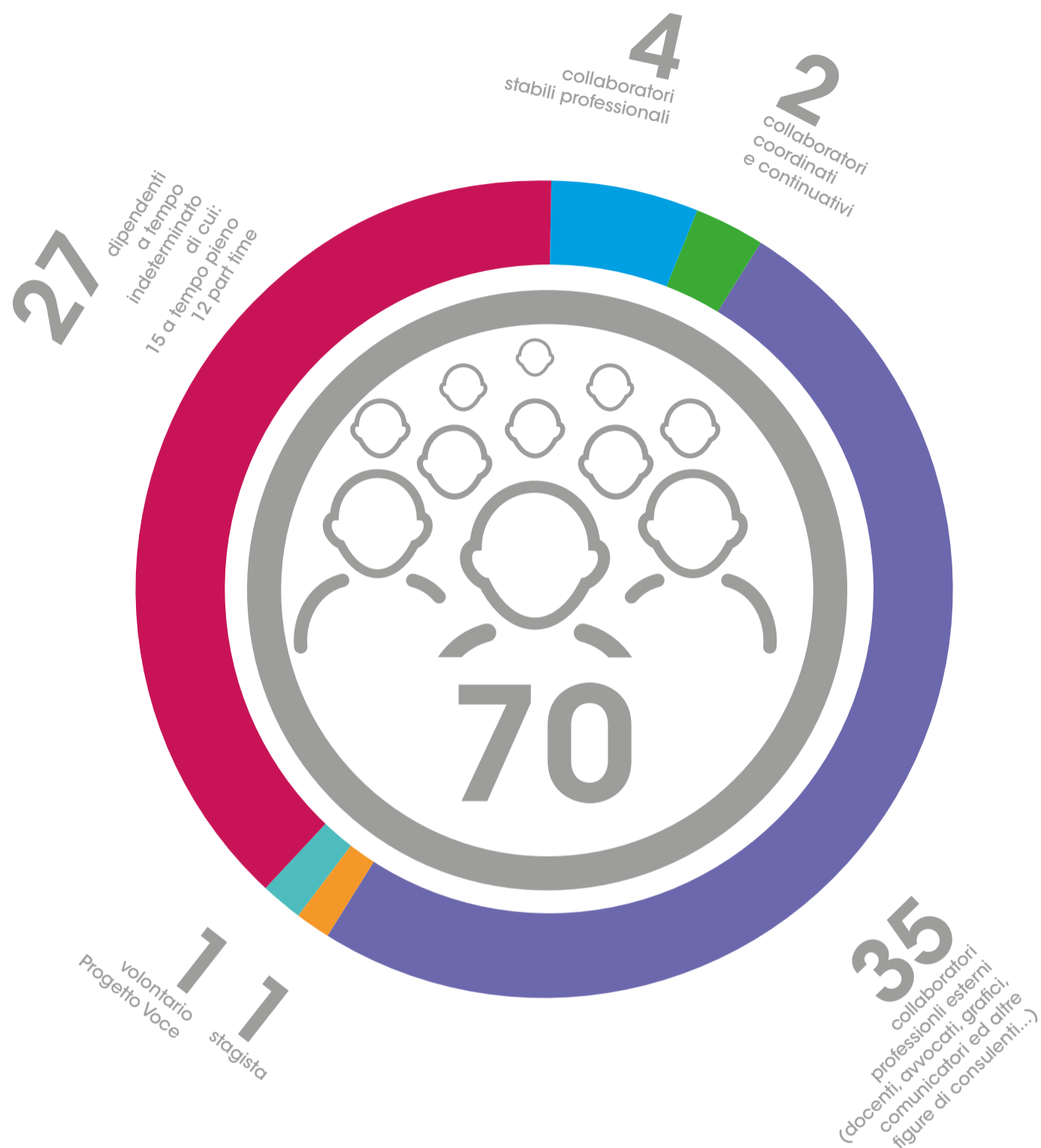
#### 6.4.2 ambiti di coordinamento

Sono gli strumenti dei quali Ciessevi si è dotato per rendere più fluida e condivisa la gestione del centro. Come illustrato nello schema qui riportato, si tratta di diverse tipologie di riunioni, a periodicità fissa o convocate solo in particolari occasioni.

<b>Comitato di Missione</b>	Settimanale	Direttore + Responsabili di area	<b>Coordinamento e programmazione attività del Centro</b>
<b>Comitato di Referenza</b>	Trimestrale o al bisogno	Direttore + Consiglieri referenti+ Responsabile d'area	<b>Strategie di sviluppo dell'area</b>
<b>Commissioni progettuali</b>	Al bisogno	Variabile, comunque mista fra rappresentanti dei soci e staff	<b>Strategie di realizzazione di progetti trasversali</b>
<b>Staff aree</b>	Settimanale o quindicinale	Responsabile + operatori singola area	<b>Coordinamento e programmazione attività singola area</b>
<b>Staff progetti trasversali</b>	Al bisogno	Coordinatore di progetto + Gruppo di lavoro integrato del progetto	<b>Coordinamento e programmazione attività</b>



## 5.5 Le risorse umane



Al 31 dicembre del 2016 l'insieme del personale di Ciessevi è costituito da 34 persone con presenza continuativa:

- 27 dipendenti con contratto a tempo indeterminato, di cui 15 a tempo pieno e 12 part-time
- 2 collaboratori coordinati e continuativi (Co.Co.Co.)
- 4 collaboratori stabili professionali incaricati
- 1 stagista

Sono attivi inoltre:

- circa 35 collaboratori professionali esterni (docenti, avvocati, grafici, comunicatori ed altre figure di consulenti...), che vengono incaricati di volta in volta in funzione delle necessità specifiche del momento
- lo studio di Avvocati Lathan & Watkins ha fornito pro-bono la gestione dei contratti inerenti la "Casa del Volontariato"
- un volontario che ci affianca nel progetto Voce.

### 5.5.1 Dati relativi alle risorse umane al 31/12/2016

#### Collaboratori con contratto continuativo

	Dipendenti a tempo ind.	Co.co.co	Collaboratori a P. Iva	Stagisti	Totale
<b>N.</b>	27	2	4	1	34
<b>Di cui part-time</b>	12				
<b>Equivalenti tempo pieno</b>	22,3				

#### Età collaboratori con contratto continuativo

	Dipendenti	Co.co.co	Collaboratori a P. Iva	Stagisti	Totale
<b>Da 19 a 29 anni</b>	0	0	0	1	1
<b>Da 30 a 45 anni</b>	17		3		20
<b>Da 46 a 65 anni</b>	10	1	1		11
<b>Età media</b>	413,1	60,5	40,5	26	443,3

#### Genere collaboratori con contratto continuativo

	Dipendenti	Co.co.co	Collaboratori stabili a P. IVA	Stagisti	Totale
<b>Maschi</b>	11	2	3		13
<b>Femmine</b>	16		1	1	18
<b>Totale</b>	27	2	4	1	34

Per il personale dipendente viene applicato il Contratto collettivo nazionale del commercio con la seguente casistica di inquadramento:

Livello di inquadramento	Numero dipendenti
Dirigente	1
Quadro	1
1 livello	3
2 livello	8
3 livello	11
4 livello	2
5 livello	1
<b>Totale</b>	<b>27</b>

Il calcolo dell'assenteismo è fatto rapportando le ore lavorabili con le ore di assenza; ambedue sono considerate al netto delle ferie e ROL usufruiti.

Anno	Totale ore lavorabili	Ore di assenza	% di assenteismo
2016	45.220	2.420	5,4

Come già si è rilevato negli anni scorsi il tasso di assenteismo dei dipendenti rimane assestato su percentuali basse. Si segnala nel calcolo delle assenze sono compresi due dipendenti che usufruiscono della L. 104, una dipendente che ha usufruito di maternità facoltativa.

Occorre segnalare che a fine 2016 risulta un saldo negativo per 399 ore della banca ore maturata dal personale, che corrisponde a circa 20 ore ciascuno. Nel calcolo non sono compresi il Direttore e i Responsabili d'area.

Il 2016 è stato caratterizzato da un'operazione di riduzione del consistente cumulo di ferie/ROL residui e della banca ore maturata, che ha portato a fine anno al saldo negativo della banca ore di cui abbiamo detto sopra e ad una diminuzione delle ferie/ROL residui di 656 ore.

## 5.6 Strategie di valorizzazione del personale

### Formazione interna

Nel 2016 la formazione interna, considerata strumento nella politica di valorizzazione del personale, si è articolata come segue:

#### Corsi Vari

Titolo corso	Anno	Durata	Partecipanti	Note
Il bilancio di esercizio dell'Ente Gestore del Centro di Servizio per il Volontariato	2016	5 ore	1	Organizzato da CSVnet
Addetto al primo soccorso - aggiornamento	2016	4 ore	5	
Formazione in materia di Sicurezza sul lavoro per dirigenti	2016	16 ore	1	Formazione obbligatoria prevista dal D. Lgs. 81/2008
Facebook & Instagram per le organizzazioni no profit	2016	3 ore	2	
Formazione in materia di Sicurezza sul lavoro per impiegati	2016	8 ore	2 dipendenti, 1 stagista	Formazione obbligatoria prevista dal D. Lgs. 81/2008
Corso base per rappresentante dei lavoratori per la sicurezza (RLS)	2016	32 ore	1	

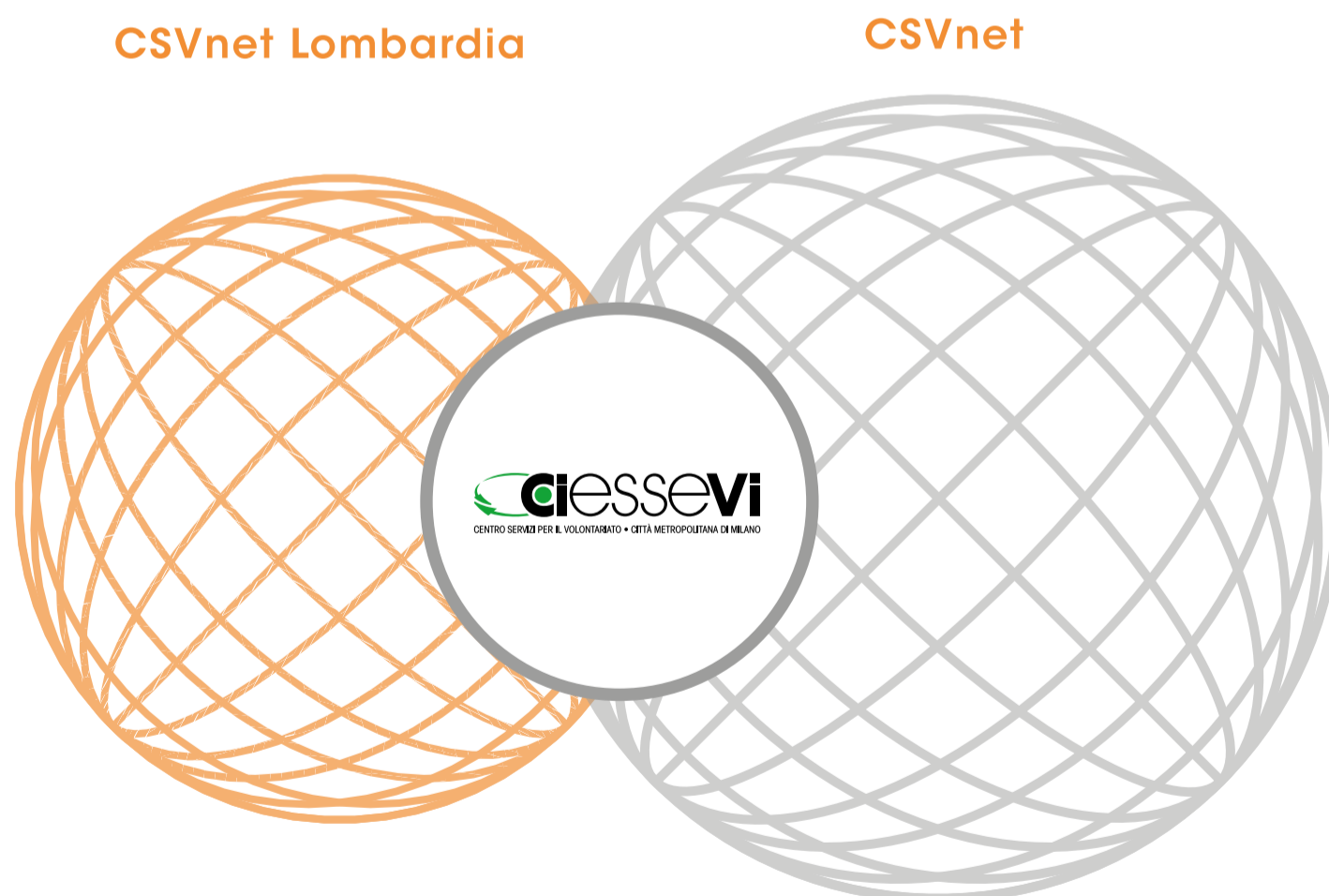
#### Corsi di formazione finanziata

Finanziamento	Titolo corso	Anno	Durata	Partecipanti	Note
<b>PROGETTO FONCOOP 32</b>	<b>Orientamenti e prospettive: riorganizzazione dei centri servizi per il volontariato della Lombardia</b>	<b>2016</b>			<b>Organizzato da CSVnet Lombardia</b>
	29 gennaio	2016	6 ore	32 dipendenti 1 co.co.co Direttore Presidente 2 Consiglieri	Cascina Triulza
	8 febbraio	2016	3 ore	10 dipendenti 1 co.co.co Direttore Presidente 2 Consiglieri	Laboratorio Milano
	23 febbraio	2016	3 ore	10 dipendenti 1 co.co.co Direttore Presidente 2 Consiglieri	Laboratorio Milano
	4 marzo	2016	6 ore	30 dipendenti 1 co.co.co Direttore Presidente 2 Consiglieri	Cascina Triulza

	21 marzo	2016	3 ore	10 dipendenti 1 co.co.co Direttore Presidente 2 Consiglieri	Laboratorio Milano
	27 aprile	2016	3 ore	10 dipendenti 1 co.co.co Direttore Presidente 2 Consiglieri	Laboratorio Milano
	18 maggio	2016	3 ore	10 dipendenti 1 co.co.co Direttore Presidente 2 Consiglieri	Laboratorio Milano
	13 giugno	2016	3 ore	10 dipendenti 1 co.co.co Direttore Presidente 2 Consiglieri	Laboratorio Milano
	13, 14 e 15 luglio	2016	20 ore	5 dipendenti Direttore	Campus

Nel conteggio sono inclusi anche i dipendenti a tempo determinato (scadenza 30 giugno 2016).

## 5.7 Partecipazione a reti



Nei suoi diciannove anni di attività, Ciessevi, ha intessuto una serie di rapporti di collaborazione con altri soggetti operanti sul territorio di Milano e provincia. Molti sono gli enti pubblici e privati con cui ha lavorato fianco a fianco per sostenere ed accompagnare progetti di rilevanza istituzionale.

Tra le varie reti che si sono venute a strutturare con il tempo particolare importanza hanno, senza alcun dubbio, per la loro stessa natura, i Coordinamenti dei Centri di Servizio.

### **CSVnet – Coordinamento Nazionale dei Centri di Servizio**

Il Coordinamento Nazionale dei Centri di Servizio nasce nel 2003 CSVnet per raccogliere, dare continuità e rafforzare l'esperienza del Collegamento Nazionale dei Centri di Servizio costituito nel 1999.

Ad oggi riunisce e rappresenta 69 dei 70 Centri di Servizio per il Volontariato con sede in Italia e persegue lo scopo di:

- rafforzare la collaborazione e lo scambio d'esperienze fra i diversi CSV;
- rappresentare le posizioni dei CSV presso enti, organizzazioni e istituzioni di carattere nazionale e sovranazionale;
- curare le relazioni con il Ministero del Welfare, l'Osservatorio Nazionale del Volontariato, la Consulta nazionale dei Co.Ge., ACRI e Forum Permanente del Terzo Settore.

### **CSVnet Lombardia – Coordinamento Regionale dei Centri di Servizio per il Volontariato in Lombardia**

Formalmente costituitosi il 27 giugno del 2001, di cui Ciessevi è uno dei soci fondatori.

Si tratta di un'associazione cui aderiscono tutti i 12 Centri provinciali della regione, ha come scopo quello di:

- contribuire al raggiungimento degli obiettivi istituzionali dei CSV nel territorio di loro competenza;
- intensificare la collaborazione e l'interlocuzione con Enti, in particolare con quelli pubblici organizzare, promuovere e favorire iniziative comuni fra i Centri della Lombardia;
- gestire le attività di coordinamento.

#### **5.7.1 Percorso di sistema**

Il Coordinamento regionale lombardo dei CSV ha avviato a fine 2014 un percorso di riorganizzazione del sistema, che ha visto coinvolti i ruoli politici e tecnici dei 12 CSV lombardi.

Nel 2016 ha preso avvio la terza fase di lavoro, in gran parte finanziata da risorse provenienti dal Fondo Interprofessionale FON Coop, con due giornate di sistema offerte a tutto il personale e ai consiglieri dei 12 Centri di Servizio. I temi dell'innovazione e dell'organizzazione sono stati al centro delle due giornate.

Successivamente è stato attivato un laboratorio specifico al quale sono stati invitati alcuni operatori e consiglieri di Ciessevi Milano, con l'obiettivo di ripensare l'organizzazione della struttura operativa di Ciessevi. A cavallo dell'estate si sono invece tenuti due Campus: il primo per direttori e primi collaboratori dei 12 CSV lombardi sul tema di come riqualificare la presenza dei CSV sul territorio e come riqualificare gli operatori dei CSV nell'ambito dei loro compiti; il secondo per presidenti e consiglieri dei 12 CSV lombardi sul tema dello sviluppo della governance.

Al termine di questi lavori (percorso per Ciessevi e percorso per i CSV lombardi) i rispettivi organi (Consiglio Direttivo Ciessevi e Assemblea Soci di CSVnet Lombardia) hanno approvato delibere relative alla riorganizzazione del centro e nuovo assetto organizzativo dei lavori tra i 12 centri costituendo 6 poli operativi e 4 aree di produzione.

In autunno, con gli operatori referenti delle 4 aree di produzione di ogni polo (servizi per le associazioni, per i cittadini, per la cultura e per le reti territoriali), sono stati organizzati 4 nuovi laboratori con l'obiettivo di avviare e coordinare tra i 6 poli, prossime azioni sperimentali da implementare nel 2017.

In parallelo, durante tutto l'anno, si sono tenuti frequenti incontri tra i 6 direttori referenti di polo.

<b>Percorso di sistema</b>	<b>Anno</b>	<b>Durata</b>	<b>Partecipanti</b>
Giornate di sistema	29 gennaio e 4 marzo	16 ore	32 e 30 dipendenti
Laboratorio Area 1	novembre - dicembre	8 ore	1
Laboratorio Area 2	novembre - dicembre	8 ore	1
Laboratorio Area 3	novembre - dicembre	8 ore	2
Laboratorio Area 4	novembre - dicembre	8 ore	2
Laboratorio Milano	febbraio - maggio	16 ore	14
Gruppo Coordinamento	gennaio - dicembre	44 ore	1
Campus Operatori	luglio	20 ore	5
Campus Presidenti	ottobre	12 ore	2

## 5.8 Relazioni con Enti

### > RELAZIONI CON ENTI



\* **Altri CSV:** Avellino, Bergamo, Bologna, Brescia, Cosenza, Cremona, Ferrara, Friuli, Imperia, L'Aquila, Lazio, Marche, Messina, Modena, Monza, Napoli, Palermo, Pavia, Reggio Calabria, Rovigo, Salerno, Terni, Torino,

#### 5.8.1 Comitato di Gestione del Fondo Speciale per il Volontariato in Lombardia

L'importanza della collaborazione con il Co.Ge. è sempre evidente e, se in passato è stata fondamentale per la definizione delle linee guida per la stesura del Progetto Biennale e per la rendicontazione economica e sociale, negli ultimi lo è diventata sempre più anche per la vita quotidiana del Centro. La scarsità di risorse disponibili ha reso necessario fare riflessioni comuni e adottare politiche di risparmio condivise.

#### 5.8.2 Città Metropolitana di Milano (ex Provincia di Milano)

Ciessevi ha da sempre rapporti di collaborazione con la Provincia di Milano Settore Politiche Sociali, per diversi anni grazie a una convenzione con forme organiche di collaborazione, non più rinnovata a seguito della forte crisi economico/finanziaria. Negli ultimi anni sono state avviate alcune collaborazioni con il Settore Politiche Giovanili, avviando delle sperimentazioni sui territori di Rho e Cernusco SN. Inoltre Ciessevi ha collaborato con Fondazione Politecnico, Fondazione Don Gnocchi e Afol Sud Milano alla realizzazione del "Progetto Attitude" finanziato dalla Provincia di Milano - Settore Lavoro per la certificazione delle competenze acquisite nell'attività di volontariato.

#### 5.8.3 Comune di Milano

In data 17 settembre 2012 Ciessevi ha firmato il Protocollo d'Intesa con Comune di Milano Settore Sicurezza, Volontariato e Coesione Sociale che ha come finalità un rapporto di collaborazione.

Il progetto è rivolto ai cittadini interessati al volontariato, ai volontari, alle organizzazioni di volontariato e alle associazioni milanesi ed è volto al sostegno, qualificazione e promozione del volontariato attraverso l'implementazione di azioni specifiche che i partner devono sviluppare in raccordo tra loro, in particolare:

- realizzare e sostenere la gestione delle Case delle Associazioni nelle diverse zone cittadine, in collaborazione con i Consigli di Zona;
- sviluppare il censimento delle Associazioni di Volontariato e del mondo delle associazioni in generale;

- sviluppare attività di studio e ricerca con implemento della banca dati;
- realizzare e diffondere iniziative ed eventi locali e di rilievo cittadino e nazionale volti a comunicare e promuovere il volontariato nelle sue diverse forme e organizzazioni;
- mettere a disposizione iniziative, opportunità e sostegni operativi volti alla facilitazione dell'impegno dei volontari;
- istituire percorsi di formazione per i volontari anche con gli operatori dei servizi;
- sviluppare una serie di azioni-interventi e progetti innovativi al fine di promuovere l'attività di Volontariato nel territorio.

In seguito è stato predisposto e deliberato un progetto organico, concordato con Ciessevi, composto da più iniziative correlate da realizzarsi in partnership nel periodo settembre 2012 - dicembre 2013.

Durante il 2014 tale progetto è proseguito con successive proroghe fino a fine novembre. Dal dicembre 2014 è stato avviato un nuovo progetto.

Iniziativa programmate nel 2014-16:

**1. Realizzare il progetto "Case delle Associazioni e del Volontariato"** sia nella gestione delle 4 case attivate sino ad ora e sia nell'accompagnare l'avvio delle 5 nuove Case delle Associazioni e del Volontariato.

Il progetto prevede:

**a) FORNIRE SPAZI**

Messa a disposizione delle associazioni delle infrastrutture necessarie al loro sviluppo, con l'obiettivo di rafforzare il tessuto associativo. Le Case sono luoghi in cui le associazioni avranno a disposizione spazi per attività di segreteria, recapito e sede operativa, dove possibile, servizi logistici, sale per riunioni, attività e corsi di formazione.

**b) OFFRIRE STRUMENTI**

Realizzazione di percorsi di conoscenza e di scambio per costruire legami tra le associazioni e con il territorio. Supporto alle associazioni tramite la messa a disposizione di iniziative di formazione e serate informative, seminari di approfondimento tematico, informazioni sull'iscrizione agli Albi e ai Registri, in forma gratuita. Sviluppo di attività di orientamento al volontariato e visibilità delle associazioni, al fine di promuovere la cittadinanza attiva.

**c) ACCOMPAGNARE**

Sostegno alla progettazione partecipata ed alla costruzione di partenariati, facilitando la partecipazione delle associazioni ai progetti territoriali nell'ottica dello sviluppo di comunità.

**d) COMUNICARE E PROMUOVERE**

Realizzazione di iniziative promozionali e comunicative per le singole Case che consentano di valorizzare le esperienze delle associazioni, incontrarsi e conoscersi, farsi conoscere alla cittadinanza e al pubblico (ad esempio tramite Feste delle Case). E' prevista la realizzazione di un sito internet unico con pagine diversificate tra le diverse Case; una newsletter periodica comune, linea grafica unitaria (template personalizzabile) per i materiali da produrre di volta in volta per specifiche attività ed eventi.

**2. Contribuire e partecipare all'attivazione e consolidamento dello Sportello per il Terzo Settore** volto a creare un punto di informazione e orientamento unitario realizzato con il Settore Politiche Sociali del Comune e con il Forum Terzo Settore di Milano. In particolare l'obiettivo del contributo qui declinato è attivare un lavoro intersettoriale nell'ambito del processo di supporto operativo ai soggetti del Terzo Settore e di semplificazione delle relazioni tra le associazioni, il Comune di Milano e le altre istituzioni.

In questo ambito verrà sviluppato il Censimento unico dell'Associazionismo milanese agganciando i dati già accorpati a quelli dell'Agenzia delle Entrate (confrontando i codici fiscali, dato univoco di riconoscimento dei soggetti non profit) e integrano eventuali dati di altri Settori Comunali. Il censimento, già fruibile su piattaforma web da una parte del personale comunale, dovrà esserlo anche dai cittadini.

Inoltre, in relazione allo Sportello Terzo Settore, verrà avviato anche un Servizio a supporto operativo e tecnico alle associazioni. Tale supporto si concretizzerà con la messa a disposizione (manutenzione, custodia e prestito) di attrezzature comunali idonee alla realizzazione di eventi (impianti e strutture certificate e regolamentari) da prenotarsi tramite sistemi on-line.

**3. Realizzazione di tre Eventi di valorizzazione del volontariato e dell'associazionismo milanese**, che restituisca le dimensioni, la qualità e l'importanza del non profit della città come patrimonio comune.

**4. Promozione del volontariato giovanile** attraverso il sistema, collaudato nel corso del progetto "LightUp - giovani volontari protagonisti di cambiamento" terminato a Luglio 2014. Tale sistema prevede il coinvolgimento di diversi interlocutori oltre a Ciessevi e Comune di Milano:

- Rete delle scuole Polo per il volontariato istituita in collaborazione con l'Ufficio Scolastico territoriale di Milano e scuole cittadine interessate a proporre esperienze di volontariato agli studenti
- Rete delle associazioni coinvolte nel progetto LightUp e coinvolgibili nel futuro per progettare e proporre esperienze di volontariato.

Il progetto si è concluso il 30 giugno 2016 con apprezzati risultati, ma non è stato né prorogato né rinnovato con la nuova Giunta Municipale.

**“Servizio di promozione, sostegno e sviluppo della giustizia riparativa in ambito di lavori di pubblica utilità”**

Due articoli del Codice della Strada (art. 186 comma 9 bis e art. 187 comma 8 bis) prevedono che la pena per guida in stato di ebbrezza possa essere sostituita con lo svolgimento del lavoro di pubblica utilità, vale a dire con la prestazione di un'attività non retribuita a favore della collettività. Il lavoro di pubblica utilità è inoltre previsto anche per alcuni reati secondo quanto indicato nel Testo Unico sugli stupefacenti (D.P.R. 309 del 1990 - articolo 73 comma 5 bis).

Ciessevi, dopo l'esperienza triennale di gestione di una convenzione diretta con il Tribunale di Milano, nel 2015, in ATS con la cooperativa sociale A&I, si è aggiudicato l'appalto indetto dal Comune di Milano – Settore Volontariato per l'attivazione di un “Servizio di promozione, sostegno e sviluppo della giustizia riparativa in ambito di lavori di pubblica utilità” con l'intento di permettere a taluni soggetti di “riparare il danno” causato alla collettività attraverso lo svolgimento di attività di volontariato, che siano utili alla comunità stessa. Il contratto si è concluso il 7 luglio 2016 con scarsi risultati a causa del ritardo della firma della convenzione tra Comune di Milano e Tribunale di Milano.

Gestione del progetto realizzato con il Settore Cultura prevede la realizzazione del Progetto “Imparare a gestire un'organizzazione non profit” finalizzato alla promozione, attivazione e supporto alla costituzione di una associazione di secondo livello di associazioni di migranti, denominata Forum Città Mondo.

**5.8.4 Comune di Rho**

In collaborazione con l'assessorato alle politiche giovanili e con l'Informagiovani, Ciessevi ha realizzato un percorso formativo di alfabetizzazione alla progettazione europea rivolto agli insegnanti delle scuole del rhodense, ai rappresentanti delle associazioni giovanili e al personale del Comune di Rho.

Il percorso si è articolato in 3 incontri serali (tra gennaio e febbraio 2016) con l'obiettivo di presentare ai partecipanti le opportunità di mobilità per i giovani offerte dal programma Erasmus plus

**5.8.5 Università**

- Dal 2012 Ciessevi gestisce presso Università Bocconi un Desk Volontariato di orientamento per studenti, docenti e personale non docente.
- Collaborazione con Università Statale, Università degli studi di Milano - Facoltà di Scienze Politiche: corso di laurea triennale in Scienze sociali per la globalizzazione (GLO) per la progettazione e realizzazione del Laboratorio “Progettare interventi sociali a livello locale” rivolto agli studenti universitari. Un'iniziativa che si colloca all'interno del Corso di laurea triennale in Scienze sociali per la globalizzazione. Inoltre Università Statale IULM collabora alla realizzazione anche di altre attività formative presso l'Università del Volontariato.
- Collaborazione con Università IULM per realizzazione di ricerche sui bisogni formativi dei volontari utilizzate per la progettazione dell'Università del Volontariato presso le altre sedi di Bologna e Treviso. Inoltre IULM collabora alla realizzazione di attività formative presso l'Università del Volontariato.
- Collaborazione con Università Cattolica alla realizzazione di attività formative presso l'Università del Volontariato.
- Collaborazione con Fondazione Politecnico per la sperimentazione di percorsi volti alla certificazione delle competenze acquisite nell'ambito di attività di Volontariato, secondo i requisiti del Quadro Regionale degli Standard Professionali di Regione Lombardia.
- • Collaborazione con Università Bicocca alla realizzazione di attività formative di Università del Volontariato.

**5.8.6 Ufficio Scolastico Territoriale (UST)**

Nel 2016 Ciessevi ha sottoscritto una convenzione triennale con UST che prevede la prosecuzione della gestione dello Sportello Provinciale Scuola & Volontariato presso Ciessevi, nella sede di piazza Castello 3, Milano.

Lo sportello è finalizzato a:

- promuovere esperienze di volontariato interne ed esterne alle scuole divenire punto di consulenza e centro di documentazione
- provvedere periodicamente al monitoraggio delle iniziative di volontariato nelle scuole
- sostenere esperienze di collaborazione tra volontariato e istituzioni scolastiche
- promuovere iniziative da inserire nel Piano dell'Offerta Formativa
- fornire al mondo del volontariato i necessari supporti al fine di aiutare le associazioni a specializzare il proprio intervento
- promuovere l'azione dello “Sportello Scuola & Volontariato”, con l'obiettivo di stimolare nei giovani la cultura della solidarietà, della cittadinanza attiva, della legalità, dell'educazione al tempo libero come tempo solidale e del valore del volontariato come momento di crescita dell'individuo, attraverso attività di sensibilizzazione, d'incontro/confronto con realtà di volontariato, mediante specifici progetti e percorsi formativi.

**5.8.7 Agenzia Nazionale Giovani**

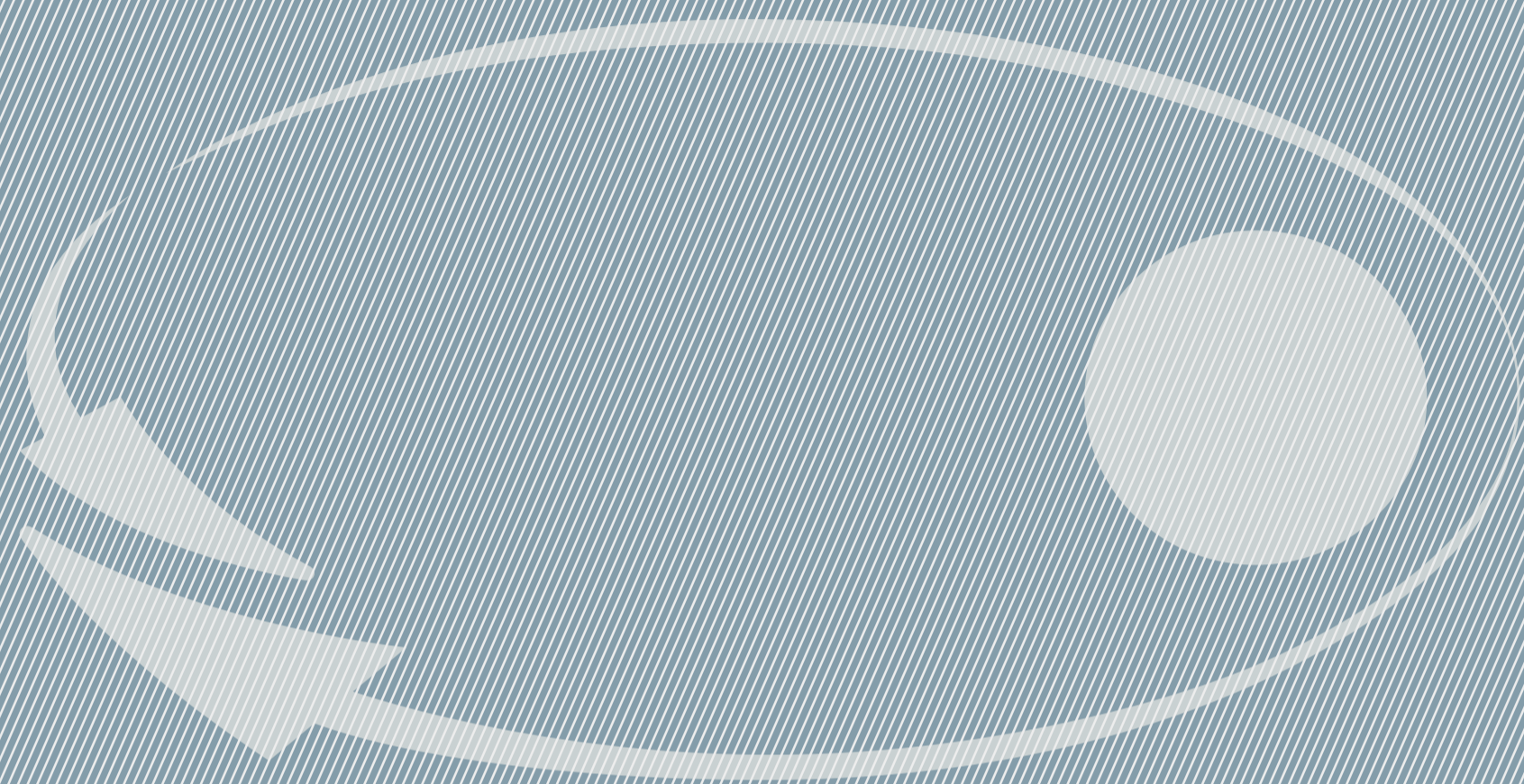
Ciessevi è accreditato presso l'Agenzia Nazionale Giovani per accoglienza, invio e coordinamento di volontari SVE. L'iter, durato quasi due mesi, ha avuto esito positivo. Il nuovo accreditamento avrà validità sino alla fine dell'anno 2020.

**5.8.8 Altri CSV**

Ciessevi si è fatto promotore negli ultimi anni di tre progetti per i quali ha ritenuto utile e opportuno condividere l'impegno con altri CSV interessati:



- Vdossier – rivista quadrimestrale di approfondimento culturale sui temi del volontariato. Coinvolti i CSV di Marche, Messina, Bologna, Rovigo, Lazio e Cremona.
- Università del Volontariato – attività formative sviluppate in modo organico e continuativo. Coinvolti i CSV di Bologna e Trento e avviata collaborazione con Cosenza e Salerno.
- A fine 2015 è stato firmato accordo con CSV Napoli per la gestione locale del progetto “VolontarioCard”.
- Il 2016 ha visto il coinvolgimento di altri 15 CSV nel programma “Volontari per un giorno”.



Seconda sezione  
DIMENSIONE  
SOCIALE

## 6. La programmazione biennale e le azioni

### 6.1 La programmazione biennale 2015-2016

Il presente Bilancio Sociale, **relativo alla annualità 2016**, è stato strutturato in coerenza con la Programmazione Biennale delle attività 2015-2016.

Le attività messe in atto da Ciessevi rispondono infatti ai 4 ambiti di intervento o finalità del progetto:

**SOSTENERE, QUALIFICARE, PROMUOVERE, AVVICINARE.**

Ciascuna finalità è declinata in obiettivi e strategie per un totale di 6 obiettivi e 16 strategie.

### 6.2 Le azioni

Saranno ora evidenziati i dati relativi a tutte le attività realizzate da Ciessevi nell'anno 2016.

Le attività sono suddivise sulla base della finalità/obiettivo/strategia di riferimento.

È importante segnalare che i corsi dell'Università del Volontariato sono stati rendicontati per l'anno accademico 2016/2017 (settembre 2016 – giugno 2017).

### 6.3 FINALITÀ SOSTENERE

# > FINALITÀ SOSTENERE

## > OBIETTIVO S1

Facilitare il volontariato nella costruzione e gestione di reti efficaci con soggetti pubblici e/o privati su progetti specifici e/o nella definizione delle politiche



#### STRATEGIA S1.1

Attivare processi di cambiamento culturale volti al superamento delle resistenze, ancora troppo spesso presenti, **al fare rete e a lavorare insieme** in una prospettiva di medio/lungo periodo, facilitando il dialogo e l'interazione tra soggetti anche appartenenti a settori diversi (pubblico/privato; profit/non profit) e operando affinché le associazioni, e in special modo le organizzazioni di volontariato, vivano con centralità e protagonismo la costruzione e la gestione di nuovi partenariati.

#### STRATEGIA S1.2

Sviluppare percorsi individualizzati di **formazione e di accompagnamento**, volti alla costituzione di **nuove reti** (territoriali, tematiche, di progetto) o a rafforzare e rivitalizzare reti già esistenti, adottando modalità e strumenti differenziati, coerenti con le capacità, le dimensioni, le specificità dei destinatari (associazioni piccole e piccolissime; associazioni medio/grandi).

**Strategia S1.1**

Attivare processi di **cambiamento culturale** volti al superamento delle resistenze, ancora troppo spesso presenti, **al fare rete e a lavorare insieme** in una prospettiva di medio/lungo periodo, facilitando il dialogo e l'interazione tra soggetti anche appartenenti a settori diversi (pubblico/privato; profit/non profit) e operando affinché le associazioni, e in special modo le organizzazioni di volontariato, vivano con centralità e protagonismo la costruzione e la gestione di nuovi partenariati.

**FORMAZIONE**

**Università del volontariato – Corsi - Sviluppo delle associazioni**

- 7 corsi 12 incontri
- 57 ore
- 152 iscritti
- 117 frequentanti



**Progetti integrati**

Volontariato e impresa – Box di dettaglio

**Volontariato e impresa**

**DESCRIZIONE PROGETTO**

Nel corso del 2016 l'attività con le imprese è stata di fatto integrata, in maniera trasversale, in molteplici progetti.

Sono state inoltre attivate alcune specifiche collaborazioni con:

- Novartis (2 giorni di formazione)
- Randstad (momenti di sensibilizzazione nelle scuole)
- Formamentis (titolare di un Master del progetto UNIVOL, Università del Volontariato)



**Strategia S1.2**

Sviluppare percorsi individualizzati di **formazione e di accompagnamento**, volti alla costituzione **di nuove reti** (territoriali, tematiche, di progetto) o a rafforzare e rivitalizzare **reti già esistenti**, adottando modalità e strumenti differenziati, coerenti con le capacità, le dimensioni, le specificità dei destinatari (associazioni piccole e piccolissime; associazioni medio/grandi).



**PROGETTAZIONE**

**Progettazione sociale- Bando volontariato**

- 23 interventi di consulenza (telefonica, via email e/o diretta) per chiusura e rendicontazione attività del bando volontariato
- Risorse interne

## FORMAZIONE

### Università del volontariato – Corsi - Proposte territoriali coprogettate

- 5 corsi
- 13 incontri
- 49 ore
- 167 iscritti
- 88 frequentanti

## ACCOMPAGNAMENTO ALLE RETI

### Costruzione del percorso di formazione “Gestire bene” con CAV Rozzano

- 1 incontro con il CAV, coordinamento Associazioni di Rozzano, per la rilevazione del bisogno e la progettazione del corso costituito da 3 incontri successivi
- 39 beneficiari appartenenti a:
  - 11 OdV
  - 9 Aps
  - 1 forum
- 2 risorse (1 interna e 1 esterna)
- 12 ore di lavoro della risorsa interna (3 per preparazione + 9 per partecipazione al corso)

### Progettazione serata informativa con/per il Forum del Privato Sociale Abbiatense

- 1 incontro per la rilevazione del bisogno e la progettazione della serata informativa
- 11 beneficiari:
  - 3 OdV
  - 4 Aps
  - 1 scuola
- 2 risorse (1 interna e 1 esterna)
- 6 ore di lavoro della risorsa interna

### Supporto alla Rete per costruzione di un progetto da candidare al bando 0/6 di “Con i Bambini” impresa sociale

- 3 incontri di progettazione
- 6 Partner di progetto beneficiari:
  - 3 Aps
  - 3 Cooperative sociali
  - 2 associazioni
- 1 università
- 1 risorsa interna
- 8 ore di lavoro

### Supporto di reti per la rendicontazione dei progetti Bando Volontariato 2014

- 2 incontri (1 con rete Lule e 1 con rete Paroikia)
- 22 beneficiari:
  - 8 OdV iscritte
  - 3 associazioni
  - 4 ASD
  - 3 cooperative
  - 2 scuole
  - 2 Comuni
- 1 risorsa interna
- 4 ore di lavoro

### Percorso di accompagnamento per Progettazione di un corso - Rescaldina

- 2 incontri
- 3 Beneficiari:
  - 1 comune
  - 1 FCNM
  - 1 Consulta sociale Rescaldina
- Risorse interne: 5 ore di lavoro (4 front office + 1 back office)

### Analisi dei bisogni formativi e progettazione corso di formazione – Sesto San Giovanni

- 4 incontri

- 3 Beneficiari:
  - Comune di Sesto San Giovanni
  - Casa delle associazioni di Sesto San Giovanni
  - Assemblea delle associazioni di Sesto San Giovanni
- Risorse interne
- 20 ore di lavoro (16 front office + 4 back office)

**Progettazione, formazione, supporto – Consulta delle associazioni San Giuliano Milanese**

- 3 incontri
- 10 Beneficiari:
  - 4 odv
  - 2 Aps
  - 4 ass. culturale
- Risorse interne
- 18 ore di lavoro (8 front office + 10 back office)

**Sostegno rete interconsulte - Ambito Legnano**

- 1 incontro con i coordinatori delle Consulte del Legnanese; il resto scambi a distanza
- 9 beneficiari:
  - 9 Coordinatori di consulte o facenti funzione
- Risorse interne
- 25,5 ore di lavoro (3 ore front office e il resto di impegno a distanza)

**Supporto alla Consulta di Canegrate - Ambito Legnano**

- 2 incontri di confronto
- Beneficiari:
  - La referente della consulta delle associazioni di volontariato e sociali
  - L'assessore alle Politiche sociali del Comune
- Risorse interne
- 13 ore (5 ore front office e il resto a distanza)

**Avviamento alla progettazione : Associazioni, finanziamenti, bandi e progetti. Rescaldina - Ambito Legnano**

In partnership con Consulta e Comune di Rescaldina e Fondazione Ticino Olona

- 2 incontri finali del percorso iniziato l'anno precedente
- 26 beneficiari di 17 enti diversi + 4 singoli:
  - 6 OdV
  - 1 ass.ne famiglie
  - 1 APS
  - 4 associazioni culturali
  - 1 altra associazione
  - 3 gruppi informali
  - 1 Comune
  - 4 singoli
- Risorse interne
- 56 ore (10 ore front office, il resto per la parte gestionale del percorso)

**Collaborazione con Fondazione Ticino Olona - Ambito Legnano**

- 5 incontri
- 1 beneficiario:
  - Fondazione Ticino Olona
- Risorse interne
- 28,5 ore (9 ore front office, il resto a distanza)

**Serata "Progettare". In occasione dell'uscita dei bandi della Fondazione Ticino Olona Rescaldina - Ambito Legnano**

In partnership con Consulta e Comune di Rescaldina e Fondazione Ticino Olona

- 5 incontri
- 20 beneficiari:
  - 1 OdV
  - 1 Fondazione
  - 1 ass.ne famiglie
  - 9 altre associazioni
  - 1 gruppo informale

- 2 coop soc
- 1 Comune
- 2 singoli
- Risorse interne
- 16,5 ore (3 ore di front office e il resto di preparazione e gestione)

**“Progettazione. Pronti... Via!” Rescaldina - Ambito Legnano**

In partnership con Consulta e Comune di Rescaldina e Fondazione Ticino Olona

- 1 incontro di presentazione pubblica del percorso e primi 3 incontri (percorso chiuso nel 2017 con altri 3 incontri)
- 16 Beneficiari:
  - 4 OdV
  - 5 associazioni culturali
  - 1 ass.ne sportiva
  - 1 ass.ne famiglie
  - 1 fondazione
- Risorse interne
- 66 ore (13 ore di front office; il resto per preparazione, colloqui, gestione anche successiva)

**Percorso “Gestire un’associazione. Un gioco da ragazzi” - Ambito Garbagnate**

- 1 percorso di formazione costituito in partnership con Ufficio e Consulta Giovani e Piano di Zona del Garbagnatese
- 3 incontri
- 23 beneficiari:
  - 9 associazioni diverse formate da giovani
- Risorse interne ed esterne (Carlo Mazzini)
- 25 ore (12 ore di front office e il resto di impegno a distanza)

**Supporto alle associazioni dentro Oltreiperimetri. Ambito Rho**

- 1 incontro su “Promuovere il volontariato. Buone pratiche per far crescere bene i volontari”
- 21 beneficiari:
  - 10 OdV
  - 3 altre associazioni
- Risorse interne ed esterne (Antonella Tagliabue)
- 38 ore (4 ore di front office e il resto preparazione e gestione successiva)

**Supporto alla Rete del Fare Diversamente - Ambito Rho**

Accompagnamento verso la possibile costituzione di un ente formale

- 2 incontri
- 10 beneficiari
- Risorse interne
- 19 ore (6 ore di front office e il resto a distanza)

**Collaborazione con Fondazione Nord Milano - Ambiti Rho e Garbagnate Milanese**

- 2 incontri
- 1 beneficiario:
  - 1 fondazione
- Risorse interne
- 6 ore

**Le seguenti attività di accompagnamento si riferiscono al supporto offerto alle scuole per la costruzione di una rete di progetto per partecipare al bando Miur**

**Percorso di accompagnamento per partecipare al bando Miur - Istituto Superiore Statale “Carlo Dell’Acqua” Legnano**

- 2 incontri
- 4 Beneficiari:
  - 1 scuola
  - 1 OdV
  - 1 ass. culturale
  - 1 ASD
- Risorse interne
- 4 ore di lavoro (2 front office + 2 back office)

**Percorso di accompagnamento per partecipare al bando Miur - ITCG "Enrico Mattei" Rho**

- 2 incontri
- 8 Beneficiari:
  - 3 scuole
  - 2 OdV
  - 3 associazioni
- Risorse interne
- 5 ore di lavoro (3,5 front office + 1,5 back office)

**Percorso di accompagnamento per partecipare al bando Miur - LSS "Guglielmo Marconi" Milano**

- 1 incontro
- 5 Beneficiari:
  - 3 scuole
  - 2 OdV
- Risorse interne
- 2 ore di lavoro (1 front office + 1 back office)

**Percorso di accompagnamento per partecipare al bando Miur - IIS Maria Bellisario**

- 2 incontri
- 9 Beneficiari:
  - 1 scuola
  - 2 OdV
  - 2 ass. culturali
  - 2 Aps
  - 1 fondazione
  - 1 ASD
- Risorse interne
- 6 ore di lavoro (2 front office + 4 back office)

**Percorso di accompagnamento per partecipare al bando Miur – ITIS Feltrinelli**

- 1 incontro
- 4 Beneficiari:
  - 1 scuola
  - 1 OdV
  - 1 associazione
  - 1 ONG
- Risorse interne
- 4 ore di lavoro (2 front office + 2 back office)

**Percorso di accompagnamento per partecipare al bando Miur – Liceo Scientifico Alessandro Volta - Milano**

- 2 incontri
- 7 Beneficiari:
  - 1 scuola
  - 3 Associazioni Onlus
  - Croce Rossa Italiana – comitato di Milano
  - 1 Fondazione (Casa della Carità A. Abriani)
  - 1 Ong
- Risorse interne
- 12 ore di lavoro (4 front office + 8 back office)

**Percorso di accompagnamento per partecipare al bando Miur – Liceo Agnesi - Milano**

- 1 incontro
- 3 Beneficiari:
  - 1 scuola
  - 1 OdV
  - 1 Ong
- Risorse interne
- 4 ore di lavoro (4 front office)

**Percorso di accompagnamento per partecipare al bando Miur – IIS Luigi Cremona - Milano**

- 2 incontri
- 8 Beneficiari:



- 1 scuola
- Avis
- Bambini in Romania
- Croce Rossa Italiana
- Cuore e Parole
- Fatebenefratelli
- La Lanterna
- Legambiente
- Risorse interne
- 12 ore di lavoro (8 front office + 4 back office)

**Percorso di accompagnamento per partecipare al bando Miur – IIS Lagrange - Milano**

- 1 incontri
- 3 Beneficiari:
  - 1 scuola
  - 1 OdV
  - 1 fondazione
- Risorse interne
- 8 ore di lavoro (4 front office + 4 back office)

**Percorso di accompagnamento per partecipare al bando Miur – ISIS Leonardo Da Vinci**

- 1 incontro
- 8 Beneficiari:
  - 1 scuola
  - Con noi e dopo di noi
  - I sassi di Betania
  - Il Volo
  - Vivere aiutando a vivere
  - Admo
  - Mondo bambino
  - Creare primavera
- Risorse interne
- 8 ore di lavoro (4 front office + 4 back office)

**Percorso di accompagnamento per partecipare al bando Miur – ISS Pareto**

- 1 incontri
- 3 Beneficiari:
  - 1 scuola
  - 1 odV
  - 1 cooperativa sociale
- Risorse interne
- 8 ore di lavoro (4 front office + 4 back office)

**Percorso di accompagnamento per partecipare al bando Miur – ITCS Verri**

- 1 incontro
- 5 Beneficiari:
  - 1 scuola
  - Fare per bene
  - Icaro
  - Libera
  - Chico Mendes
- Risorse interne
- 8 ore di lavoro (4 front office + 4 back office)

**Percorso di accompagnamento per partecipare al bando Miur – IIS Enrico De Nicola – Sesto San Giovanni**

- 1 incontro
- 5 Beneficiari:
  - 1 scuola
  - Anfass NordMilano – Cinisello Balsamo
  - Passodopopassoinsieme – Sesto San Giovanni
  - Ventimilaleghe – Sesto San Giovanni
  - Veronica Sacchi – Milano

- Risorse interne
- 8 ore di lavoro (4 front office + 4 back office)

## ACCOMPAGNAMENTO EUROPA

### Percorso di alfabetizzazione alla progettazione europea – Rho

- Un percorso formativo di alfabetizzazione alla progettazione europea rivolto agli insegnanti delle scuole del rhodense, ai rappresentanti delle associazioni giovanili e al personale del Comune di Rho.  
Il percorso si è articolato in 3 incontri serali (18 – 20):
- Giovedì 28 gennaio, ore 18 – 20: Introduzione generale alla Progettazione europea e al Programma Erasmus plus
- Giovedì 4 febbraio, ore 18 – 20: Quali opportunità di mobilità europea per gli studenti e gli insegnanti delle scuole superiori
- Giovedì 18 febbraio, ore 18 – 20: Quali opportunità di mobilità europea per i giovani e gli animatori giovanili.
- 2 risorse interne
- 22 ore di lavoro (12 di corso, e 10 per la preparazione dei materiali, slide ecc.)

### Progetti SVE

- 1 giovane inviato a Berlino (accompagnamento alla selezione del progetto, definizione della partnership con nuova organizzazione di Berlino, formazione e pratiche pre-partenza)
- Rendicontazione progetto svolto a Samara nella Federazione Russa tramite compilazione dettagliata del mobility tool (la persona è dovuta rientrare dopo un solo mese, a causa di gravi problemi con l'organizzazione di accoglienza)
- Supporto alla compilazione del mobility tool per la rendicontazione del progetto SVE svoltosi a Varsavia e pratiche di chiusura del progetto
- Pratiche relative alla chiusura di un progetto SVE svoltosi a Dublino
- Pratiche di chiusura per un progetto SVE svoltosi a Berlino

### Rinnovo accreditamento SVE

Redazione ed invio della domanda di accreditamento di Ciessevi come organizzazione di invio e coordinamento SVE tramite apposito modulo online. L'esito è stato positivo. Il nuovo accreditamento avrà validità fino a fine 2020.

Risorse utilizzate:

- 21 giornate lavorative di 1 risorsa interna per lo svolgimento delle seguenti attività:
  - Scambio email con volontari selezionati e partners europei e preparazione documentazione (invio istruzioni, richieste chiarimenti, documentazione formale ecc.)
  - 2 incontri pre-partenza
  - compilazione 2 mobility tool (in lingua inglese)
  - redazione nuova domanda di accreditamento (in lingua inglese)



### Progetti integrati

Case del volontariato – Box di dettaglio

## Case del volontariato

### DESCRIZIONE PROGETTO

Il progetto Case delle Associazioni e del Volontariato è promosso dal Comune di Milano con il supporto tecnico di Ciessevi e mira allo sviluppo dell'associazionismo nella città di Milano.

Il Comune di Milano riconosce il contributo cruciale che l'associazionismo e il volontariato offrono alla comunità per lo sviluppo della coesione sociale, solidarietà, partecipazione e cittadinanza attiva.

Le Case delle Associazioni e del Volontariato attive a fine 2016 sono 7: nelle Zone di Decentramento 1, 2, 5, 6, 7, 8 e 9.

Le Case sono:

- una sede comune per le Associazioni e le Organizzazioni di Volontariato e strutture al servizio delle associazioni, nelle quali possono incontrarsi e svolgere le attività istituzionali
- luoghi di animazione del tessuto associativo locale

- centri dedicati a promuovere e qualificare le relazioni, supportando le forme di partecipazione attiva, di protagonismo
- poli di orientamento al volontariato e di visibilità delle associazioni: per promuovere tra i cittadini la cittadinanza attiva

### **DESCRIZIONE ATTIVITÀ' 2016**

Ciessevi ha svolto il suo mandato nelle e con le Case attive di zona 1, zona 2, zona 5 e zona 8, e accompagnato l'apertura delle Case di zona 7 e 9. Ciessevi ha affiancato il Comune di Milano con le competenze di animazione territoriale e empowerment delle organizzazioni, come da mandato istituzionale del Centro. Gli enti iscritti alle Case a fine 2016 erano 337, con un incremento di 54 unità rispetto al 2015.

Nelle Case, anche grazie al supporto di Ciessevi, sono state realizzate le seguenti attività:

- 1.317 attività delle/con le associazioni, così suddivise:
  - 517 serate formative
  - 156 convegni
  - 288 incontri di rete con il territorio
  - 168 riunioni interne
  - 77 eventi
  - 83 assemblee
  - 28 incontri di rete interna

Si sono inoltre svolti:

- 21 Comitati di Gestione
- 8 Assemblee delle Associazioni delle Case
- 106 incontri tra lo Staff e le associazioni
- 22 incontri di formazione per le associazioni delle Case e per i rappresentanti delle Associazioni nei Comitati di Gestione
- 8 eventi e feste delle Case
- 29 servizi erogati direttamente dallo Staff
- 16 orientamenti a servizi del Comune, Consiglio di Zona o di Ciessevi
- 59 colloqui di orientamento al volontariato

6.4 FINALITÀ QUALIFICARE

# > FINALITÀ QUALIFICARE

## > OBIETTIVO Q1

Aiutare il volontariato a rafforzare la propria capacità di agire efficacemente e di dotarsi di strumenti idonei



### STRATEGIA Q1.1

Rafforzare le **competenze delle associazioni**, anche attraverso accompagnamenti, per arricchire il bagaglio di strumenti a disposizione di ciascun ente e consolidarne la capacità di utilizzarli al meglio.

### STRATEGIA Q1.2

Aiutare le associazioni a **ripensarsi in termini progettuali**, mettendo a disposizione strumenti, saperi e competenze necessari a leggere l'adeguatezza dei propri interventi e a reinterpretarli.

### Strategia Q1.1

Rafforzare **le competenze delle associazioni**, anche attraverso accompagnamenti, per arricchire il bagaglio di strumenti a disposizione di ciascun ente e consolidarne la capacità di utilizzarli al meglio.



## Consulenza

### Consulenza per le attività – Tema – Progettazione

- 31 interventi di consulenza (telefonica, diretta e via email) per bando MIUR
  - 13 sono contrassegnate come MIUR-laboratori di cittadinanza e si riferiscono all'attività di supporto alla progettazione offerta dopo la costruzione della rete necessaria per partecipare al bando
- 7 altri interventi di consulenza
- solo risorse interne
- 11,30 ore

### CONSULENZA GESTIONALE

2016				
Aree di richiesta prevalente	Consegna documentazione	Informazione specifica	Consulenza	Totale
Fiscale	28	95	132	225
Giuridica Legale Notarile	31	612	453	1.096
Amministrativa Gestionale	19	234	145	398
Finanziamenti	12	12	9	33
Giuslavoristica	34	87	21	142
Altro	11	24	0	35
Assicurativa	98	79	45	222
Organizzativa	0	8	2	10
<b>Totale</b>	<b>233</b>	<b>1.151</b>	<b>807</b>	<b>2.191</b>

### BENEFICIARI

2016			
Tipologia soggetto	Informazioni e documentazione	Consulenza	Totale
OdV iscritta	142	198	340
OdV non iscritta	145	145	290
APS	22	39	61
Ass. senza scopo di lucro	12	54	66
Ass. generica	11	43	54
Coop. Soc.	1	1	2
Fondazione	6	12	18
Gruppo informale	112	232	344
Altro	0	4	4
<b>Totale</b>	<b>451</b>	<b>728</b>	<b>1.179</b>

### FARE NON PROFIT

Il 30 novembre 2016 si è tenuto in Ciessevi un open day per il lancio del progetto FARE NON PROFIT: riorganizzazione e ampliamento degli strumenti e dei servizi offerti da Ciessevi per lo sviluppo delle organizzazioni del Terzo Settore, anche attraverso alcune convenzioni sottoscritte con altri enti privati. Per tutto il pomeriggio negli uffici di Ciessevi si alternano conferenze e servizi di consulenza offerti gratuitamente alle associazioni. Alla fine della giornata si contano 190 partecipanti su 276 iscritti.

### FORMAZIONE

#### Università del volontariato – Corsi - Amministrazione, fiscalità, normativa, informatica

- 4 corsi
- 8 incontri
- 36 ore
- 85 iscritti
- 69 frequentanti

**Strategia Q1.2**

Aiutare le associazioni a **ripensarsi in termini progettuali**, mettendo a disposizione strumenti, saperi e competenze necessari a leggere l'adeguatezza dei propri interventi e a reinterpretarli.



**Formazione**

**Università del volontariato – Corsi - Ricerca fondi, finanziamenti**

- 6 corsi
- 25 incontri
- 102 ore
- 167 iscritti
- 137 frequentanti

**Consulenza**

**Consulenze europee**

- 9 consulenze di progettazione europea:
  - 8 consulenze ad enti su progetti e programmi di finanziamento europei
  - 1 informazione su progetti europei
- 7 Beneficiari:
  - 3 Odv
  - 1Aps
  - 1 Onlus
  - 1 Comune
  - 1 Scuola
- 11 ore complessive (incontri e contatti telefonici)
- solo risorse interne

**Università del Volontariato**

**Nuove proposte e collaborazioni per il quinto anno accademico 2016/2017**

Quello che è partito come un “progetto scommessa” oggi si attesta come realtà consolidata in cui volontari, associazioni, persone impegnate nel Terzo settore trovano un riferimento formativo e di crescita.

Gli elementi che la caratterizzano e che rimangono costanti sono:

- l'attenzione all'esperienza dei partecipanti ed alla loro esigenza di acquisire competenze immediatamente trasferibili ed utilizzabili nelle proprie associazioni;
- la costruzione di piani didattici differenziati per ambiti in modo tale da aiutare le associazioni a diversificare compiti e ruoli ed a valorizzare il capitale umano dei propri volontari;
- un monitoraggio individualizzato per ogni studente per facilitare la scelta di corsi coerenti con interessi, esperienze pregresse, compiti da realizzare.

**Un modello esportabile**

L'Università del volontariato come esempio virtuoso di rete e di servizi è un progetto appoggiato e promosso anche dalla rete nazionale dei Centri di servizio al volontariato CSVnet condiviso con altri CSV italiani.

Oltre a Treviso e Bologna, nascono quest'anno anche le sedi di Salerno e Cosenza che condividono con Milano l'impianto didattico ma anche le possibili innovazioni ed ipotesi di miglioramento, vedendo i rispettivi Centri servizi per il volontariato (Volontarinsieme Treviso, Volabo Bologna, Sodalìs Salerno e Volontà Solidali Cosenza) creare territorialmente con le Università locali l'offerta formativa più pertinente ai propri territori.

**Anno didattico 2016/2017: Le novità**

Anche quest'anno la riprogrammazione dei corsi tiene conto degli esiti dei gradimenti e delle richieste emerse durante l'anno 2015/2016. Questi gli elementi per l'anno didattico 2016/2017:

- [www.univol.it](http://www.univol.it) Un nuovo sito, nazionale, che racconta le proposte di Università del Volontariato® declinate nelle sue diverse sedi: Milano, Treviso, Bologna,

Salerno e Cosenza. Il sito rappresenta uno strumento di aggiornamento rapido, semplice e in continua evoluzione per consentire e favorire la diffusione della proposta a livello nazionale e poter acquisire partnership sempre più numerose.

- Da quest'anno il percorso universitario accoglie in modo specifico i cittadini che si stanno accostando al mondo del volontariato o con poca esperienza. Cresce infatti di anno in anno il numero delle persone che si dedicano al bene comune e si avvicinano ad esperienze di volontariato volendo capire prima di che cosa si tratta, come potrebbero spendere al meglio le proprie competenze ed il proprio tempo, con una buona formazione sul cosa fare e come agire da volontari.
- Un nuovo MASTER per i coordinatori di gruppi che hanno all'interno delle associazioni il delicato compito di gestire le risorse umane. Questo MASTER nasce dalla collaborazione con il dipartimento di psicologia dell'università Bicocca di Milano.
- Proposte formative co-progettate con i soci di Ciessevi e le reti associative che quest'anno vedrà l'introduzione di nuove tematiche di interesse rilevante:
  - Volontariato in ambito culturale
  - Tutela sanitaria dei volontari
  - Reti di secondo livello
- Percorsi specialistici per chi è già volontario. Si tratta di "pacchetti" di corsi che danno la possibilità di conseguire un "diploma specialistico" nell'ambito scelto.

A questi corsi possono accedere persone che hanno già frequentato l'Università del Volontariato® in anni passati o persone attive in associazioni con incarichi e funzioni interne.

Chi è interessato può usufruire, su richiesta, di un servizio di orientamento studi in grado di aiutare l'aspirante corsista a capire, in base ad esperienze, interessi e compiti in associazione, quale ambito di specializzazione seguire.

Una proposta corposa sui temi della comunicazione che quest'anno vede l'importante ingresso di IULM come impegno anche nella didattica.

### IL PERCORSO UNIVERSITARIO

Il mondo del volontariato negli anni si è sempre più articolato e così le diverse modalità con cui i cittadini si impegnano nel sociale.

A loro dedichiamo il percorso completo dell'Università del Volontariato con i 3 corsi obbligatori che presentano il volontariato e 3 corsi a libera scelta per attivarsi nei diversi ambiti di attività in cui si articola la vita di un'associazione non profit.

Come sempre gli studenti avranno l'opportunità di sperimentarsi a fine percorso con un tirocinio in un'associazione in modo da essere inseriti competenti ed informati in un'organizzazione di loro interesse. L'area Formazione dell'Università del Volontariato® garantisce per ogni studente un Tutor che lo aiuterà nell'orientamento nel piano di studi e lo accompagnerà durante tutto l'anno didattico.

Rimane comunque aperta l'opportunità per chi è già attivo come volontario e desidera affrontare una formazione articolata l'opportunità di accedere al percorso completo ed ai corsi obbligatori.

L'accesso alla classe del percorso completo rimane a numero chiuso, quindi tutti gli interessati dovranno contattare l'area formazione via email o per telefono ai riferimenti riportati a fondo pagina per poter accedere ai colloqui di selezione che si terranno per tutto settembre 2016.

### CORSI OBBLIGATORI

I corsi obbligatori, si concentrano sulle competenze relazionali e organizzative imprescindibili per capire il volontariato e l'impegno solidale.

Si tratta di tre corsi destinati solo al gruppo di partecipanti al percorso universitario completo.

I temi:

- Motivare i volontari e motivare se stessi come volontari
- Comprendere l'organizzazione e la gestione di un'associazione
- Comunicare e gestire le relazioni nell'esperienza di volontariato.

Per chi frequenta il percorso ci sarà l'opportunità, dall'anno successivo, di frequentare corsi avanzati, organizzati di anno in anno con prestigiosi partner.

### CORSI SPECIALISTICI

Gli studenti potranno scegliere un'area tematica specifica d'approfondimento e frequentarne i corsi previsti in base alle esigenze di formazione ed al piano didattico individuale costruito con il tutor.

I corsi specialistici potranno essere scelti anche tra più ambiti d'interesse ma dovranno comunque essere organizzati all'interno di un piano di formazione individualizzato coerente con i bisogni formativi della persona e l'ipotesi di spendibilità nell'organizzazione.

### TIROCINIO

Uno stage, fattibile anche nell'organizzazione d'appartenenza, sarà la prova finale della capacità di trasferire in un contesto concreto gli apprendimenti fatti nei corsi, e completerà i crediti necessari per il conseguimento del Diploma dell'Università del Volontariato®.

### SEMINARI DI APPROFONDIMENTO

L'Università è anche un luogo di cultura e di scambio di esperienze sui grandi temi che riguardano la solidarietà, il welfare, le politiche sociali: saranno proposti seminari su temi specifici e convegni aperti agli studenti dell'Università ed a tutti quei dirigenti di organizzazioni, collaboratori, volontari interessati a parteciparvi.

### PARTNER

Siamo riconoscenti alle Università della città di Milano che hanno messo a disposizione alcuni loro docenti ed insegnamenti per la conduzione dei corsi, grati alle istituzioni, imprese e enti di ricerca che collaborano a questo progetto innovativo con il loro sapere e la loro esperienza, orgogliosi della qualità che possiamo garantire con i docenti che si alterneranno nei corsi. Ringraziamo le Associazioni che hanno voluto mettere a disposizione la propria esperienza e condividere la propria testimonianza.

Confidiamo, attraverso CSVnet, di far crescere questo progetto innovativo in connessione con l'esperienza e la progettazione degli altri 71 Centri di Servizio al volontariato presenti in Italia.



Comune di Rescaldina





6.5 FINALITÀ QUALIFICARE 2

# > FINALITÀ QUALIFICARE

## > OBIETTIVO Q2

Migliorare nel volontariato la capacità di attrazione e management di risorse umane e l'adozione di strumenti idonei



**STRATEGIA Q2.1**

Offrire alle associazioni e ai volontari, in special modo ai quadri delle organizzazioni, occasioni e strumenti di riflessione per **ripensare ed innovare** le proprie attività alla luce di un'attenta rilettura dei bisogni del territorio e dei cambiamenti socio-economici in atto, così che le proprie proposte di attività meglio aderiscano alle aspettative dei potenziali nuovi volontari e delle risorse già presenti.

**STRATEGIA Q2.2**

Promuovere e diffondere tra le associazioni l'adozione di modalità di promozione del volontariato e dell'associazione, e la sperimentazione di **strumenti innovativi** che possano migliorarne la visibilità e la capacità di attrarre nuove risorse

**STRATEGIA Q2.3**

Sollecitare la **sensibilità** e l'**acquisizione di consapevolezza**, da parte **delle istituzioni**, degli elementi normativi che vincolano e/o favoriscono il coinvolgimento dei cittadini nel volontariato, anche con eventuali campagne e/o percorsi formativi.

**Strategia Q2.1**

Offrire alle associazioni e ai volontari, in special modo ai quadri delle organizzazioni, occasioni e strumenti di riflessione per **ripensare ed innovare** le proprie attività alla luce di un'attenta rilettura dei bisogni del territorio e dei cambiamenti socio-economici in atto, così che le proprie proposte di attività meglio aderiscano alle aspettative dei potenziali nuovi volontari e delle risorse già presenti.



### Formazione

**Università del volontariato – Corsi - Gestione dei volontari e del personale, master per dirigenti, corsi obbligatori del percorso universitario**

- 4 corsi + 3 master
- 31 incontri
- 167 ore
- 196 iscritti
- 129 frequentanti

### Strategia Q2.2

Promuovere e diffondere tra le associazioni l'adozione di modalità di promozione del volontariato e dell'associazione, e la sperimentazione di **strumenti innovativi** che possano migliorarne la visibilità e la capacità di attrarre nuove risorse.



## Formazione

### Università del volontariato – Seminari, convegni, forum

- seminari/convegni:
  - Alternanza scuola-lavoro: esperienze utili a confronto
  - 5 per mille tra novità e prassi
  - Quali nuovi scenari apre la riforma per il Terzo Settore?
  - Riforma del terzo settore. Workshop
  - Assicurare il volontariato: obblighi e tutele
  - Terremoto in centro Italia: rendere efficienti le raccolte fondi del non profit
- 16 ore
- 362 iscritti



### Progetti integrati

Volontariocard – Box di dettaglio

## Volontario Card

Ciessevi, in collaborazione con UBI Banca, ha attivato il progetto VolontarioCard®, questa iniziativa [www.volontariocard.it](http://www.volontariocard.it), pagina facebook VolontarioCard® intende mettere a disposizione dei volontari e delle associazioni un nuovo strumento, "VolontarioCard®", che racchiude in sé 4 funzioni:

- **Tessera personalizzata:** con il logo dell'associazione, la foto del volontario, il nome dell'associazione e il nome del titolare della carta. È possibile anche usare VolontarioCard anche come tessera associativa
- **Accesso ad una rete sconti/convenzioni:** Diffusa su tutto il territorio nazionale, con convenzioni stipulate con gli enti leader nei settori dell'intrattenimento, cultura, servizi, salute e benessere, viaggi, trasporti, editoria, abbigliamento, grande distribuzione, ecc. Comprende esercizi commerciali caratterizzati da alta qualità, di livello sovra-locale, e capillarmente diffusi sul territorio
- **Donazioni per le associazioni:** Oltre a rendere visibile il marchio della propria associazione, anche nel momento del semplice gesto di un pagamento, l'utilizzatore di VolontarioCard® contribuirà indirettamente a sostenere i progetti della sua associazione, grazie al fatto che il Gruppo UBI Banca potrà erogare una somma a titolo di liberalità rinunciando a parte dei propri ricavi.
- **Carta Prepagata dotata di codice IBAN:** VolontarioCard® è una carta prepagata dotata di codice IBAN abilitata ad operare sul circuito MasterCard, che consente di effettuare le principali operazioni bancarie e di pagamento. (per dettagli sulle caratteristiche tecniche di VolontarioCard® – <https://www.ubibanca.com/volontariocard>).

**Numero convenzioni attivate a Milano al 31/12/2016: 37**

**Numero associazioni aderenti al 31/12/2016: 25**

Il progetto è stato avviato contestualmente anche nel territorio della Città Metropolitana di Napoli in collaborazione con il CSV Napoli.

Nella seconda parte del 2016 lo staff di progetto si è dedicato inoltre a riarticolare il progetto, aggiungendo la possibilità per le associazioni di scegliere anche il pacchetto VolontarioCard BASIC (dotando i propri volontari di una VolontarioCard BASIC - card plastificata stampata in Ciessevi - personalizzata con il logo dell'associazione e il nome del volontario, che dà accesso alla rete sconti dedicata) + VolontarioCard PLUS (promuovere la possibilità di trasformare la card in VolontarioCard PLUS, con l'attivazione della carta conto prepagata e la funzione donazioni, mettendone completamente a frutto le potenzialità e la circolarità virtuosa).

Si è infine avviata la riprogettazione dei supporti on line e off line di promozione di VolontarioCard (sito internet e materiali cartacei).

### Strategia Q2.3

Sollecitare la **sensibilità** e l'**acquisizione di consapevolezza**, da parte **delle istituzioni**, degli elementi normativi che vincolano e/o favoriscono il coinvolgimento dei cittadini nel volontariato, anche con eventuali campagne e/o percorsi formativi.



## Ricerca e Sviluppo

### Ricerca "Fare il volontariato ad Expo"

Partendo da una più ampia riflessione sulle nuove forme di volontariato, Ciessevi ha commissionato una ricerca scientifica dal titolo "Fare il volontariato ad Expo 2015: analisi del volontariato episodico attraverso l'esperienza dei volontari ad Expo 2015 e costruzione di percorsi di orientamento al volontariato per i CSV".

### Obiettivi dello studio

Più nello specifico lo studio dei volontari EXPO ha inteso indagare:

- quali sono le loro motivazioni e aspettative
- quali riscontri hanno avuto dall'esperienza EXPO 2015
- quale è la loro rappresentazione del volontariato
- quali sono le loro intenzioni per quello che riguarda l'impegno nel volontariato nelle proprie comunità di appartenenza.

La letteratura scientifica ha infatti messo in luce (per una rassegna si veda Wilson, 2012) come la durata dell'impegno e la quantità di tempo dedicata al servizio dai volontari sia in rapporto alla capacità del volontariato stesso di soddisfare i bisogni che spingono le persone ad avvicinarsi al servizio volontario. Se il volontario percepisce che il tipo di attività che svolge va a soddisfare i bisogni e le motivazioni che lo hanno spinto ad impegnarsi e incontra le sue aspettative, tale volontario continuerà nel tempo e si impegnerà maggiormente nel servizio.

### Partner

Il progetto è stato condotto da un'équipe di ricerca composta da docenti e ricercatori dell'Università di Padova, di Verona, dell'Università Cattolica, facenti parte del Seminario Permanente di Studi sul Volontariato "Fuori corso". L'interno progetto è stato coordinato da Maurizio Ambrosini, docente di Sociologia presso l'Università degli Studi di Milano.

### Disseminazione dei risultati - Eventi

- I dati della Ricerca sono stati raccolti in un primo Report che è stato presentato a Roma in occasione del convegno **"Il volontariato postmoderno. Da Expo al nuovo impegno sociale, tra eventi e organizzazioni"**, che si è tenuto il 19 maggio a Roma, presso la sede di rappresentanza del Banco Popolare.
- Inoltre, gli esiti della Ricerca sono confluiti nella pubblicazione **Volontariato Post-moderno: Da Expo Milano 2015 a nuove forme di impegno sociale** (Franco Angeli, 2016) alla quale ha collaborato anche l'Università di Pisa, oltre alla già citata équipe di ricerca.
- La pubblicazione è stata presentata al pubblico il 26 ottobre 2016 in occasione di un convegno sul tema del volontariato post-moderno, svoltosi presso la sede di Banca Popolare di Milano, al quale hanno partecipato oltre 150 persone, tra cui anche numerosi ex volontari Expo. La ricchezza dei contributi ha reso l'evento un'occasione di riflessione e di confronto sul volontariato episodico che ha consentito di meglio comprendere questo fenomeno e di delineare percorsi e strumenti per facilitare il dialogo con le associazioni più tradizionali, le istituzioni e le imprese.
- Infine, dal 5 dicembre al 19 gennaio presso l'Urban Center del Comune di Milano (Galleria Vittorio Emanuele) è stata allestita la mostra fotografica **Generazione Millennio**, realizzata dal fotografo Fabrizio Annibali, che ha ad oggetto proprio i volontari Expo. La mostra, corredata da un estratto dei dati della Ricerca, è stata un'occasione per rilanciare il tema del volontariato episodico, anche nell'ambito dell'evento di inaugurazione tenutosi il 5 dicembre, giornata internazionale del volontariato, alla presenza dell'Assessore alle Politiche Sociali del Comune di Milano.

6.6 FINALITÀ QUALIFICARE 3

# > FINALITÀ QUALIFICARE

## > OBIETTIVO Q3

Aumentare nel volontariato la capacità di comunicazione e l'adozione di strumenti idonei



**STRATEGIA Q3.1**

Accrescere, nelle OdV, la capacità di **pianificare e progettare gli interventi di comunicazione**, accompagnandole nell'utilizzo corretto di ogni elemento di questi progetti: tra gli altri l'analisi costi/benefici, l'identificazione e implementazione degli strumenti, la selezione dei contenuti più adeguati nei confronti del/dei target di riferimento

**STRATEGIA Q3.2**

Offrire alle associazioni **occasioni concrete di visibilità** attraverso relazioni privilegiate di Ciessevi, l'accesso a contesti particolarmente adatti alla promozione delle organizzazioni, la veicolazione delle proprie informazioni.

**Strategia Q3.1**

Accrescere, nelle OdV, la capacità di **pianificare e progettare gli interventi di comunicazione**, accompagnandole nell'utilizzo corretto di ogni elemento di questi progetti: tra gli altri l'analisi costi/benefici, l'identificazione e implementazione degli strumenti, la selezione dei contenuti più adeguati nei confronti del/dei target di riferimento



### CONSULENZA

**Consulenza per le attività – Tema - Comunicazione**

- 10 consulenze (dirette, telefoniche e/o via email)
- 6 beneficiari:
  - 5 odv iscritte
  - 1 aps
- 13,5 ore
- Risorse interne

## Formazione

### Università del volontariato – Corsi - Comunicazione ed eventi

- 9 corsi
- 19 incontri
- 60 ore
- 157 iscritti
- 111 Frequentanti

---

### Strategia Q3.2

Offrire alle associazioni **occasioni concrete di visibilità** attraverso relazioni privilegiate di Ciessevi, l'accesso a contesti particolarmente adatti alla promozione delle organizzazioni, la veicolazione delle proprie informazioni.



## Comunicazione

### Ufficio stampa per le associazioni

Non è stata realizzata un'attività di ufficio stampa specifica per le associazioni nel 2016.

6.7 FINALITÀ PROMUOVERE

# > FINALITÀ PROMUOVERE

## > OBIETTIVO P1

Facilitare la circolazione delle informazioni tra e per le associazioni e diffondere la cultura del volontariato e della solidarietà per una società di cittadini attivi e consapevoli



### STRATEGIA P1.1

Generare **occasioni di incontro, dialogo e scambio** tra le associazioni, i cittadini e i volontari sia valorizzando gli ambiti e gli strumenti già esistenti, sia ideando nuovi "spazi" di condivisione e confronto e promuovendo l'organizzazione di iniziative comuni portatrici di maggiore capacità di impatto presso la cittadinanza.

### STRATEGIA P1.2

Promuovere la **cultura del bene comune** in tutti gli ambiti della società e incentivare processi di riflessione e condivisione sul significato del fare volontariato oggi, in un contesto profondamente cambiato, garantendo un costante ed attivo presidio dei luoghi di pensiero sul tema del volontariato e della cittadinanza attiva.

### Strategia P1.1

Generare **occasioni di incontro, dialogo e scambio** tra le associazioni, i cittadini e i volontari sia valorizzando gli ambiti e gli strumenti già esistenti, sia ideando nuovi "spazi" di condivisione e confronto e promuovendo l'organizzazione di iniziative comuni portatrici di maggiore capacità di impatto presso la cittadinanza.



## Promozione

### Orientamento al volontariato

- 77 colloqui

### Orientamento al volontariato – DESK Bocconi 2015

#### Attività

- 176 colloqui effettuati

- Beneficiari:
  - 156 studenti/studentesse
- 1 risorsa interna

### **Giustizia riparativa**

Attività

- 48 LPU accolti
- 43 associazioni coinvolte
- 1 risorsa interna

La gestione del progetto di “Giustizia riparativa” è stato assegnato dal Comune di Milano a Ciessevi in seguito alla sua partecipazione a un bando. Il Comune, in collaborazione con Ciessevi si occupa, attraverso un primo colloquio, dell’orientamento e della ricerca di un’associazione di Terzo settore per l’inserimento del condannato in attività socialmente utili.

Il progetto nasce da una convenzione sottoscritta tra il Comune di Milano e il Tribunale di Milano sui lavori di “pubblica utilità”. Possono beneficiarne i condannati per guida in stato di ebbrezza, oppure per reati puniti con sanzioni pecuniarie o con una pena detentiva non superiore a quattro anni.

### **Europa**

#### **Orientamento al Servizio Volontario Europeo**

Attività:

- 45 interventi di orientamenti (23 colloqui + 22 orientamenti telefonici)
- 97 email informative e invio materiali

Risorse impiegate: risorsa interna

- 54 ore

Beneficiari:

- 94 beneficiari

#### **Attività di promozione:**

- 1 evento di promozione dello SVE in occasione del ventennale: Giugno 2016 “Lo SVE compie 20 anni”

In collaborazione con:

- Agenzia Nazionale Giovani
- Associazione Joint
- Casa per la pace di Milano
- Avis Lombardia
- Cooperativa Diapason
- Risorse impiegate:
- Solo risorse interne
- 14 ore

Beneficiari:

- Circa 180/200 giovani intercettati nel pomeriggio nel parco Sempione dai volontari SVE che hanno partecipato alla giornata di sensibilizzazione

#### **Tre interventi di presentazione dello Servizio Volontario Europeo presso le scuole:**

- 24 febbraio – ISS Pareto
- 18 marzo – ITT Pasolini
- 13 aprile – Liceo Tenca

Beneficiari:

- 98 studenti

Risorse impiegate:

- 1 risorsa interna
- 11 ore



### Progetti integrati

Volontari per un giorno – Box di dettaglio

## Volontari per un giorno

### DESCRIZIONE PROGETTO

Il progetto “volontari per un giorno” è un progetto a “rete” che ha come obiettivi:

- AUMENTARE il numero di persone che dedicano parte del loro tempo ad attività di volontariato
- SENSIBILIZZARE le aziende e gli enti locali sollecitandoli ad attuare progetti di volontariato d’impresa
- SOSTENERE le organizzazioni del Terzo Settore nella loro attività di ricerca volontari
- MIGLIORARE il rapporto tra profit e non profit.

“Volontari per un giorno” si inserisce all’interno delle attività di orientamento, di cui condivide gli obiettivi generali: riconoscere l’importanza delle attività di volontariato, rafforzare le organizzazioni del settore, aumentare la consapevolezza del valore del volontariato e della cittadinanza attiva.

“Volontari per un giorno” considera importanti le finalità ricordate nel Documento di indirizzo del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali: diffusione delle iniziative e delle informazioni a livello locale, valorizzazione dei risultati e dell’impatto utile e accessibile alle organizzazioni territoriali e alle loro reti, pratica del partenariato e del lavoro di rete attraverso iniziative comuni e co-progettate, condivisione di buoni esempi e buone prassi.

L’iniziativa, promossa da una rete di soggetti privati, è finalizzata a coinvolgere i cittadini (anche nel loro ruolo di lavoratori), le imprese pubbliche e private, le associazioni di volontariato attraverso, principalmente, la realizzazione di un sito internet “contenitore” delle offerte di attività, proposte dalle organizzazioni aderenti al progetto con funzione di “incontro” tra la domanda e l’offerta di volontariato.

Il progetto è svolto in partnership con:

KPMG, Un-guru, Fondazione Sodalitas, (copromotori del progetto insieme a Ciessevi)  
Comune Milano.

### DESCRIZIONE ATTIVITÀ SVOLTE

8 Riunioni + 3 conference call

Incontri del gruppo di progetto (Ciessevi, Un-Guru, KPMG, Fondazione Sodalitas)

E inoltre:

- realizzazione nuovo sito (giugno)
- revisione testi per nuovo sito
- implementazione nel database delle amministrazioni provinciali
- manutenzione sito [www.volontariperungiorno.it](http://www.volontariperungiorno.it)
- promozione verso le associazioni della campagna
- promozione verso i centri di servizio
- promozione verso gli iscritti al sito della campagna
- mantenimento pagina facebook e relativa connessione con il sito – 7523 iscritti alla pagina
- mantenimento profilo social twitter
- monitoraggio nuove iscrizioni al sito (cittadini e associazioni)
- 1815 iscrizioni nel 2016
- 721 attività inserite nel 2016

Iscritti:

- 7.322 cittadini
  - 620 enti non profit
  - 414 dipendenti campagna classica
  - 10 aziende
  - 6 centri di servizio aderenti (+ Ciessevi)
  - 16 centri di servizio concedono patrocinio
- 1.378 matching effettuati nel 2016 – 864 a Milano

Risorse impiegate:

- 600 ore di risorse interne (75 giornate)



**Strategia P1.2**

Promuovere la **cultura del bene comune** in tutti gli ambiti della società e incentivare processi di riflessione e condivisione sul significato del fare volontariato oggi, in un contesto profondamente cambiato, garantendo un costante ed attivo presidio dei luoghi di pensiero sul tema del volontariato e della cittadinanza attiva.



## Formazione

### Università del volontariato – Corsi - Crescita e cultura personale

- 8 corsi
- 22 incontri
- 71 ore
- 295 iscritti
- 173 frequentanti

## Promozione

### Eventi di promozione

Tutti gli eventi organizzati per il progetto Volontariato Giovani e Scuola (vedi il Box di dettaglio)

Nel corso del 2016 sono stati inoltre organizzati i seguenti eventi di promozione per circa 2.000 partecipanti:

- 6 febbraio Ciessevi co-conduce la premiazione “Panettone D’Oro 2016”, XVII edizione del premio alla virtù civica di Milano.
- 9 marzo “Donne e Volontariato. Esperienze di donne volontarie a favore di donne rifugiate e richiedenti asilo nell’UE”, evento organizzato da Ciessevi nell’ambito del ciclo d’incontri L’Europa è per le donne promosso dall’Ufficio d’Informazione del Parlamento Europeo.
- 18 - 20 marzo Ciessevi partecipa a “Fa’ la cosa giusta! 2016” per presentare due opportunità per le associazioni e i volontari: Volontariocard e Assicurare il volontariato.
- 10 aprile Ciessevi partecipa con un proprio stand alla “Fiera del Riciclo” in Corso Buenos Aires a Milano.
- 14 - 17 aprile “Festival del Volontariato di Lucca”. Ciessevi partecipa con una mostra fotografica sui volontari Expo
- 12 - 16 maggio Ciessevi partecipa, insieme al Centro Servizi per il Volontariato Vol.To di Torino, al Salone Internazionale del Libro, a Lingotto Fiere:
  - una particolare finestra è dedicata a Vdossier - la rivista di approfondimento sui temi del volontariato - ideata da Ciessevi, a cui hanno aderito i Centri di Servizio per il volontariato di: Bologna, Brescia, Cremona, L’Aquila, Spes e Cev del Lazio, Marche, Messina, Palermo, Rovigo, Torino e il coordinamento dei Csv della Lombardia.
- Il 12 maggio è stato presentato “Vacanze Alternative. Opportunità di Volontariato in Italia e all’estero” ebook online contenente le proposte di volontariato promosse da alcune organizzazioni in Italia e all’estero (campi estivi, workcamp, progetti a medio e lungo termine) rivolte in particolare ai giovani.
- 16 giugno in collaborazione con CSV Napoli presentazione della VolontarioCard al Salone Responsabilità Sociale a Napoli
- 17 giugno Avis, in collaborazione con Ciessevi e Vita, organizza la presentazione del libro “La comunicazione sociale”, edizioni Laterza, di Gaia Peruzzi e Andrea Volterrani, all’Acquario Civico in viale Gadio 2 a Milano.
- 13 ottobre L’associazione Afriaca, in collaborazione con Ciessevi, organizza un incontro gratuito per la presentazione del progetto “Il ponte” nella sede di Ciessevi in piazza Castello 3 a Milano.
- 24 novembre Ciessevi partecipa alla manifestazione “Bicocca Job Days – Insieme per il tuo Lavoro” organizzata dall’Ateneo con:
  - uno stand informativo
  - un intervento dal titolo “Esplorare nuove competenze e Servizio Volontario Europeo” nell’ambito del Convegno: Carriere internazionali: quali opportunità?

## Comunicazione

### Vdossier

- 3 pubblicazioni quadrimestrali cartacee inviate a 7.500 indirizzi (Milano).  
L’attività è gestita anche per i territori di: Bologna, Brescia Cremona, L’Aquila, Lazio, Marche, Messina, Palermo, Rovigo, Torino e il coordinamento dei Csv della Lombardia in collaborazione con i rispettivi CSV

### Attività di pubblicazioni non periodiche curate dal CSV

- 5 Pubblicazioni e diffusione di dispense, libri, manuali cartacei (17.000 copie)

### Centro di documentazione

- 3.325 Documenti e pubblicazioni conservate in proprio (gestione diretta)

## Volontariato Giovani e Scuola

### Promozione del volontariato giovanile attraverso il sistema Lightup!

Il progetto, realizzato da Ciessevi con la collaborazione del Comune di Milano e Ufficio Scolastico territoriale, sulla base di una convenzione sottoscritta con il Comune per le annualità 2014-2016, offre un servizio di orientamento e sensibilizzazione al volontariato per i giovani attraverso progetti ed "iniziative a sostegno del volontariato e dell'associazionismo\*\*":

- Sostegno alla rete delle Scuole Polo per la promozione del progetto scuola volontariato
- Sostegno all'attivazione del progetto scuola-volontariato nei nuovi istituti
- Formazione ai docenti e progettazione di esperienze di volontariato per studenti
- Formazione alle associazioni
- Realizzazione di momenti che favoriscano l'incontro tra scuola ed associazioni
- Appuntamenti di sensibilizzazione per gli studenti nelle scuole
- Promozione del Passaporto del Volontariato
- Sostegno all'azione di promozione della cittadinanza attiva e del volontariato giovanile attraverso il presidio degli strumenti di comunicazione del sistema Light Up: sito e social media

\* Dal 2012 al 2014 il progetto era inserito in una linea di finanziamento del Comune di Milano, con un progetto ex lege 285

#### Attività realizzate

- Costante attività di monitoraggio delle scuole in rete: 36 scuole a fine 2016
- Realizzazione dell'e-book "Vacanze Alternative"
- 57 associazioni hanno contribuito alla realizzazione del Carnet vacanze alternative
- Lo staff LightUp! (Ciessevi e Comune di Milano), con il supporto comunicativo di UNGURU, ha lavorato alla chiusura della Sfida iShare LightUp! Hanno partecipato alla sfida 2016:
  - 18 mila giovani
  - 40 scuole
  - 52 associazioni
- 16 appuntamenti (febbraio-marzo 2016) presso le scuole che hanno aderito a LightUp! per incontri di consulenza, monitoraggio attività, implementazione dei progetti di volontariato, uso dei materiali LightUp!, evento We LightUp! the world.
- 22.507 alunni e studenti di 19 scuole coinvolti in attività di sensibilizzazione e promozione del volontariato, esperienze di scuola volontariato e/o di alternanza scuola-lavoro.
- 14 incontri di staff (Ciessevi e Comune di Milano) con il supporto comunicativo di UNGURU.

#### Eventi organizzati

- 11 marzo 2016 "We LightUp! the world – Gran Galà con premiazione degli Oscar LightUp!" presso la Sala Viscontea del Castello Sforzesco – presenti oltre 300 bambini e ragazzi, scuole, 24 associazioni e istituzioni.
- 15 aprile 2016 "Presentazione delle LightUp!, Vacanze alternative 2016" presso Informagiovani Milano: 30 partecipanti - 10 referenti dell'associazioni (YearOut, Alice for children, Dora e Pajtimit, Libera, Universitari Costruttori, Young Action for Peace, IPSIA, Bambini in Romania, Servizio Civile Internazionale)

Nel corso del 2016 sono stati inoltre prodotti i seguenti materiali di comunicazione:

- ampliamento del Carnet online grazie all'ingresso di 6 nuove organizzazioni
- realizzazione del post su sito internet e Facebook della puntata di "Inviato speciale di Radio Rai1" del 26 dicembre 2015 in cui sono stati ospiti i giovani volontari coinvolti dal progetto
- realizzazione della nuova homepage per pubblicizzare il Gran Galà e realizzazione dei form Google per raccogliere le iscrizioni dei referenti delle associazioni, delle scuole e dei singoli studenti (gennaio – 11 marzo)
- realizzazione della nuova homepage per diffondere i risultati raggiunti dai progetti e presentati durante il Gran Galà (14 marzo – in poi)
- aggiornamento periodico dello sharometro e delle UP
- realizzazione di due gallerie fotografiche sul Gran Galà su Facebook (ma rintracciabili anche sul sito grazie ad un link diretto alla galleria presente su Facebook), grazie alla collaborazione con l'associazione Veronica Sacchi.
- realizzazione di un post al giorno su Facebook in cui si promuove un Oscar LightUp! al giorno
- realizzazione e stampa di 3 manifesti esposti durante il Gran Galà: 2 riportano gli esiti dei due gruppi di lavoro della iShare Factory (Voice Over e 1,2,3 sharing) e il manifesto iShare – We LightUp!, anch'esso esito dell'iShare Factory, rappresenta le proposte dei giovani volontari per una città della condivisione e della partecipazione attraverso esperienze concrete di volontariato e cittadinanza attiva. Il manifesto è stato firmato dai partecipanti al Gran Galà e consegnato all'Assessore Marco Granelli.
- trasformazione del manifesto in una petizione online sul sito change.org (link in homepage del sito LightUp!)
- realizzazione della nuova sezione "Vacanze alternative" sul sito LightUp! sul tema delle esperienze di volontariato in Italia e all'estero
- realizzazione del volantino che pubblicizza l'evento "Vacanze alternative" di venerdì 15 aprile presso Informagiovani Milano
- realizzazione della nuova homepage e riorganizzazione delle sezioni del sito [www.mylightup.it](http://www.mylightup.it)

6.8 FINALITÀ AVVICINARE

# > FINALITÀ AVVICINARE

## > OBIETTIVO A1

Favorire la massima adesione ai bisogni dei diversi fruitori di servizi e struttura organizzativa, anche attraverso una più ampia partecipazione del volontariato al governo di Ciessevi



**STRATEGIA A1.1**  
Contribuire con l'apporto politico e tecnico al funzionamento del governo del Centro, al sistema di relazioni istituzionali e allo sviluppo della rete CSV.

**STRATEGIA A1.2**  
Attuare processi di progettazione, monitoraggio, valutazione, rendicontazione economica e sociale delle attività dei servizi, sviluppo e miglioramento.

**STRATEGIA A1.3**  
Assicurare ai lavoratori la massima trasparenza e accesso a informazioni dell'Organizzazione e promuovere lo sviluppo delle competenze.

**STRATEGIA A1.4**  
Garantire l'accessibilità alle informazioni e ai servizi.

**STRATEGIA A1.5**  
Realizzare il progetto VOCE.

### Strategia A1.1

Contribuire con l'apporto politico e tecnico al funzionamento del governo del Centro, al sistema di relazioni istituzionali e allo sviluppo della rete CSV



## Formazione

### Università del volontariato – Sedi locali

Per il quarto anno, Università del Volontariato, grazie alla collaborazione tra Centri di Servizio ha altre sedi in Italia, dislocate a livello provinciale. Il percorso è fortemente connotato dalla collaborazione e dal confronto tra i Centri di servizio: aprire una sede di Università del Volontariato significa entrare a far parte di una rete, collaborare, costruire insieme e, ciascun centro, secondo le proprie caratteristiche, peculiarità e competenze potrà di volta in volta mettere a disposizione il proprio know how o la propria rete di relazioni. In fase di start-up è necessaria una condivisione forte del modello, le sedi italiane rispettano le caratteristiche di fondo, pur tenendo conto delle diverse sfaccettature provinciali e delle peculiarità, a volte molto diverse, del volontariato territoriale locale.

Le altre sedi:

#### Università del Volontariato sede di Bologna

VOLABO - Centro servizi per il volontariato della provincia di Bologna

#### Università del Volontariato sede di Treviso

Volontarinsieme - Centro di servizio per il volontariato della provincia di Treviso

## Università del Volontariato sede di Cosenza

Associazione Volontà Solidale ente gestore del Centro di Servizio per il Volontariato di Cosenza

## Università del Volontariato sede di Salerno

Sodalis – Centro servizi per il volontariato di Salerno

### Servizi interni

#### Supporto alla rendicontazione CSVnet Lombardia

Attività di supporto, su incarico del Coordinamento regionale dei CSV, ai CSV lombardi e al Coordinamento regionale stesso negli aspetti legati alla rendicontazione economica.

#### Segreteria istituzionale

Supporto all'attività degli Organi sociali nelle relazioni di Ciessevi con i suoi diversi interlocutori istituzionali, esterni e interni al sistema dei CSV, e nel funzionamento degli Organi sociali stessi.

### Capitolo 6 – Governo e struttura dell'organizzazione



#### Progetti integrati

Infocontinua nazionale– Box di dettaglio

## Infocontinua Terzo Settore

### Premessa

La contrazione in termini numerici della redazione ha portato a una minore copertura tematica del servizio. Ciò nonostante nell'arco dell'anno 2016 si sono prodotte nuove registrazioni al portale nell'area privata.

Nel secondo semestre dell'anno è stata realizzata una ricerca di mercato finalizzata a individuare il posizionamento di Infocontinua nel segmento di mercato, il gradimento dei servizi offerti, le potenziali linee di sviluppo del servizio. L'indagine è stata pensata come strumento per entrare nel merito degli obiettivi e della riprogettazione del portale. I risultati sono stati già condivisi nel mese di ottobre.

**Alcuni dati** (aggiornati al 19 dicembre 2016)

### Utenti totali registrati

Data registrazione	n. iscritti
Al 1 gennaio 2016	656
Al 31 dicembre 2016	90
Totale	746

### Reti di riferimento utenza profilata

Reti	n. iscritti
Solo Forum TS	64
Solo CONVOL	20
Solo CSVnet	492
Solo Forum TS Reg.	77
Nessuna rete di riferimento	31
<b>Solo una rete di riferimento</b>	<b>682</b>
Forum TS + CONVOL	4
Forum TS + CSVnet	3
Forum TS + CONVOL + CSVnet	2
CONVOL + CSVnet	4

Forum TS Reg. + Forum TS	15
Forum TS Reg. + CONVOL	1
Forum TS Reg. + CSVnet	6
Forum TS Reg. + Forum TS + CSVnet	2
Forum TS Reg. + Forum TS + CONVOL	3
Forum TS Reg. + CONVOL + CSVnet	1
Forum TS Reg. + Forum TS + CONVOL + CSVnet	21
<b>più reti di riferimento</b>	<b>62</b>

#### Utilizzo Portale

Diff. 2016/2015	
Sessioni di lavoro	- 9,49%
Utenti	- 3,02%
Visualizzazione di pagine	- 23,59%
Pagine/sessione	- 15,58%
Durata sessione media	- 24,75%
Frequenza di rimbalzo	+ 0,97
Nuove sessioni	+ 6,75%

#### Attività di contenuto sul sito

##### Redazione

- Cura, gestione e redazione dei contenuti di primo livello delle “news”
- Cura, gestione e redazione dei contenuti “sezioni tematiche” (nelle sue articolazioni in Come fare per, e Approfondimenti)
- Aggiornamento continuo delle “scadenze”
- Aggiornamento continuo della banca dati “normative”
- Aggiornamento continuo della banca dati “raccolta ragionata di casistica”

La redazione è composta da una persona con la supervisione del referente del progetto.

#### Servizi Offerti

##### Documentazione

inserita e disponibile sul sito di Infocontinua:

- 221 news inserite nel corso del 2016

##### Scadenziario fiscale

- Mediamente un centinaio di scadenze mensili di natura fiscale che raccolgono quelle dell'AdE più bandi e altre specificità del non profit.

#### Consulenze

Tip. consulenza	Anno 2014	Anno 2015	Anno 2016
Consulenza ai CSV per aspetti gestionali	0	0	0
Consulenza ai CSV per aspetti istituzionali	1	0	1
Consulenza alle Aree di consulenza CSV	34	35	22
Consulenza a CSVnet/Coordinamenti regionali	0	0	1
Consulenza diretta a organizzazioni/associazioni	4	4	5
<b>Totale complessivo</b>	<b>39</b>	<b>39</b>	<b>29</b>

##### Redazione prodotti

- Redazione Instant book “5 per mille” 2016
- Redazione Instant book Iscrizione e rendicontazione 5 per mille

**Strategia A1.2**

Attuare processi di progettazione, monitoraggio, valutazione, rendicontazione economica e sociale delle attività dei servizi, sviluppo e miglioramento.



**Ricerca e sviluppo**

**Progettazione Ciessevi**

- 1 Bilancio Sociale on line navigabile e in versione pdf scaricabile e stampabile (secondo le linee guida di CSVnet)
- 1 customer satisfaction
- 1 report di Valutazione della performance (secondo le linee guida di CSVnet)

**Marketing Sociale**

Non sono state realizzate specifiche attività

Risulta ormai implementato un "modus operandi" consolidato con focus sulle esigenze del target e non sull'organizzazione dei servizi

**Servizi interni**

**Gestione Amministrativa**

L'attività copre i vari aspetti di gestione amministrativa dell'Associazione: contabilità e controllo di gestione; gestione amministrativa del personale; contrattualistica; adempimenti normativi e fiscali.



**Strategia A1.3**

Assicurare ai lavoratori la massima trasparenza e accesso a informazioni dell'Organizzazione e promuovere lo sviluppo delle competenze.



**Servizi interni**

**Sviluppo Risorse Umane**

Durante il 2016, nell'ambito della riorganizzazione dei CSV lombardi, oltre alla partecipazione dei lavoratori a diverse attività seminariali o laboratoriali, il Consiglio Direttivo ha elaborato le linee operative per una riorganizzazione interna della struttura di Ciessevi e l'ha affidata al direttore per la sua implementazione nel 2017.



**Strategia A1.4**

Garantire l'accessibilità alle informazioni e ai servizi



**Comunicazione**

**Comunicazione istituzionale**

- 11 comunicati stampa (lo stesso comunicato viene però modificato ad hoc e utilizzato per altri lanci)
- 103 uscite 2016:

- 18 uscite su carta stampata (quotidiani milanesi, nazionali, magazine mensili e settimanali)
- 24 uscite di agenzia
- 9 rubriche radio e tv
- 52 sul web

**Elaborazione grafica di materiali:**

- 5 pubblicazioni (instant book, ebook)
- 24 banner, pubblicità, annunci, infografiche
- 12 pannelli per materiale espositivo
- 28 rielaborazioni grafiche
- Materiale vario di promozionale (flyer, locandine, inviti, ecc.): 81
- 1 programma universitario cartaceo distribuito in allegato a 7.489 copie di Vdossier
- Diffusione online sul sito [www.ciessevi.org](http://www.ciessevi.org)

**Newsletter elettronica:**

- 23 Newsletter quindicinali
- 35 Newsletter speciali
- 19.072 numero medio dei destinatari

**Sito Internet**

- 240.042 visitatori
- 594.683 visualizzazioni di pagina
- 289 utenti registrati al sito
- 223 notizie pubblicate
- 136 bandi pubblicati
- 312 eventi pubblicati dalle associazioni
- 168 ricerche volontari pubblicati dalle associazioni
- 74 vacancy Sve pubblicate
- 10 pubblicazioni caricate:
- 2 Instant book consulenza
- 1 Ebook Vacanze Alternative 2016
- 3 Vdossier (pdf)

**Social Networks**

**Facebook**

Facebook Ciessevi - attivato nel 2008

- 801 nuovi Like nel 2016
- 1.575 post pubblicati nel 2016
- 4.767 interazioni totali nel 2016

**Twitter - attivato nel 2014**

- 424 nuovi follower nel 2016
- 1.918 tweet nel 2016
- 454.400 visualizzazioni nel 2016

**Linkedin- attivato nel 2012**

- 42 post pubblicati nel 2016
- 321 nuovi follower nel 2016

**Google+ - attivato 2013**

- 65 post pubblicati nel 2016
- 114 nuovi follower nel 2016

**You Tube - attivato nel 2008**

- 33 video caricati nel 2016
- 58.148 visualizzazioni del Canale Youtube

**Banca dati**

Schede create e/o aggiornate

- Associazioni: 730
- Ruoli nell'organizzazione: 246
- Contatti: 102

- Anagrafiche: 26
- Consulenze: 152
- Istituzioni: 0
- Consulenti: 5
- Formazioni: 2

Estrazioni:

- 31 estrazioni:
  - 16 x operatori interni
  - 15 x utenti esterni

## Servizi interni

### Servizio di supporto logistico alle odv

Messa a disposizione per le OdV degli spazi di Ciessevi per la realizzazione di proprie iniziative

- 104 servizi di supporto logistico (spazi uso riunioni/ convegni ecc.) a favore di:
  - 66 servizi per Odv
  - 38 servizi per Enti non OdV
- 55 beneficiari:
  - 49 OdV
  - 6 enti non Odv

### Gestione delle Sedi

Mantenimento dell'efficienza delle sedi, delle dotazioni materiali e della strumentazione tecnica necessaria, nonché il rispetto delle normative inerenti la sicurezza dei luoghi di lavoro.

**Strategia A1.5**  
Realizzare il progetto VOCE



## Servizi interni

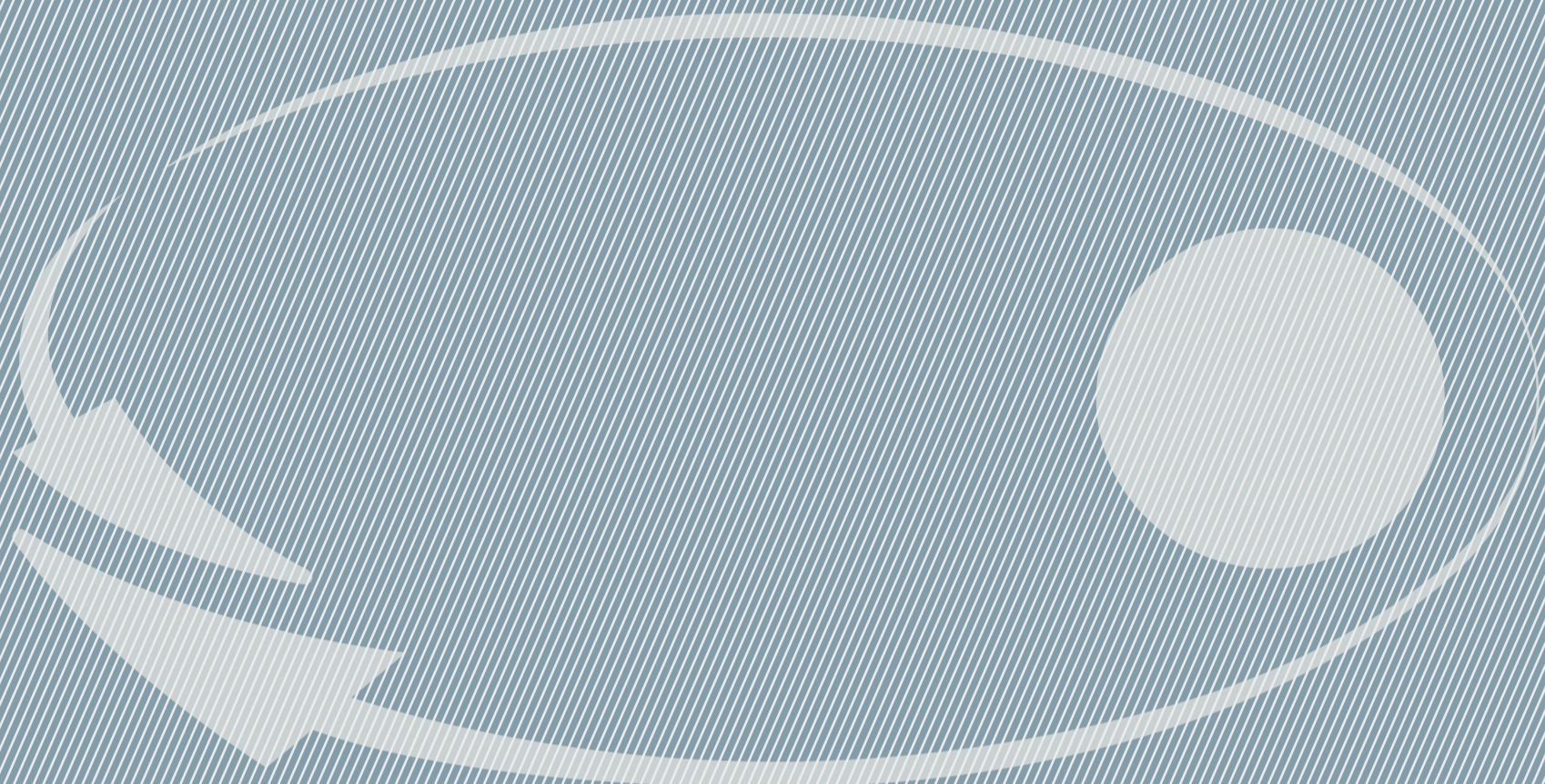
### VOCE

Nel corso del è stato necessario continuare gli iter burocratici/ammnistrativi obbligatori per avviare il progetto. Tra questi, in modo particolare, l'attenzione si è concentrata sugli adempimenti propedeutici al rilascio della fideiussione da parte del Comune di Milano, necessaria per il mutuo bancario.

E' stata richiesta, e ottenuta, una seconda proroga del Permesso a costruire rilasciato dal Comune di Milano ed è stata sospesa la trattativa di dettaglio con l'impresa edificatrice in attesa del compimento dell'iter burocratico per l'ottenimento della fideiussione.

A conclusione del percorso istruttorio Fondazione Cariplo potrà ripristinare il proprio contributo economico, per ora temporaneamente sospeso.





Terza sezione  
DIMENSIONE  
ECONOMICA

## 7. Bilancio economico

### Lo schema di bilancio

Lo schema di bilancio adottato da Ciessevi è il "Modello unificato di bilancio dei CSV" approvato da CSVnet e della Consulta nazionale dei Comitati di gestione, derivato a sua volta da quello pubblicato nel 2009 dalla Agenzia per le Onlus. Lo schema di bilancio prevede, oltre al consueto raffronto con il consuntivo dell'anno precedente, anche, per il rendiconto gestionale, il confronto con i preventivi dell'anno in corso e dell'anno seguente.

### Approvazione

Il bilancio consuntivo 2016 è stato approvato dall'Assemblea dei Soci il 5 maggio 2017.

Per un esame più approfondito delle poste di bilancio si rinvia alla Nota integrativa, il documento è disponibile sul sito internet al link:

<http://www.ciessevi.org/chi-siamo/rendicontazione>

### 7.1 Stato Patrimoniale

	RENDICONTO ANNO (2016)	PROGRAMMA ANNO (2016)	ULTIMO RENDICONTO APPROVATO (2015)	PROGRAMMA ANNO 2017
<b>STATO PATRIMONIALE</b>				
<b>ATTIVO</b>				
A) Quote associative ancora da versare	-	-	-	-
B) Immobilizzazioni				
I - Immobilizzazioni immateriali				
1) costi di ricerca, sviluppo e pubblicità	-	-	-	-
2) diritti di brevetto, industriale e diritti di utilizzo opere dell'ingegno	8.260	-	16.865	-
3) spese manutenzioni da ammortizzare	-	-	-	-
4) oneri pluriennali	-	-	-	-
Totale immobilizzazioni Immateriali	8.260	-	16.865	-
II - Immobilizzazioni Materiali				
1) terreni e fabbricati	-	-	-	-
2) impianti e attrezzature	9.176	-	15.371	-
3) altri beni	-	-	-	-
4) Immobilizzazioni in corso e acconti	-	-	-	-
5) Immobilizzazioni donate	-	-	-	-
Totale Immobilizzazioni Materiali	9.176	-	15.371	-
III Immobilizzazioni finanziarie				
1) Partecipazioni	-	-	-	-
2) Crediti	176.394	-	150.030	-
di cui esigibili entro l'esercizio successivo	176.394	-	150.030	-
altri titoli	-	-	-	-
Totale Immobilizzazioni finanziarie	176.394	-	150.030	-
Totale Immobilizzazioni (B)	193.830	-	182.266	-

	RENDICONTO ANNO (2015)	PROGRAMMA ANNO (2015)	ULTIMO RENDICONTO APPROVATO (2014)	PROGRAMMA ANNO 2016
<b>STATO PATRIMONIALE</b>				
<b>ATTIVO</b>				
C) Attivo circolante				
I - Rimanenze				
Totale I - Rimanenze	-	-	-	-
II - Crediti				
1) verso clienti	22.612	-	334.383	-
di cui esigibili entro l'esercizio successivo	22.612	-	334.383	-
di cui esigibili oltre l'esercizio successivo	-	-	-	-
2) verso altri	352.510	-	352.510	-
di cui esigibili entro l'esercizio successivo	352.510	-	352.510	-
crediti V.so Fondo Speciale per contributi assegnati da ricevere	-	-	-	-
crediti V/Fondazioni bancarie	-	-	-	-
di cui esigibili oltre l'esercizio successivo	-	-	-	-
Totale II - Crediti	280.070	-	686.893	-
III - Attività finanziarie non immobilizzate				
1) Partecipazioni	-	-	-	-
2) Altri titoli	518.000	-	188.000	-
Totale III - Attività finanziarie non immobilizzate	518.000	-	188.000	-
IV - Disponibilità liquide				
1) Depositi bancari e postali	658.975	-	953.193	-
2) Assegni	-	-	-	-
3) denaro e valori in cassa	1.040	-	1.009	-
Totale IV - Disponibilità liquide	660.015	-	954.202	-
Totale attivo circolante (C)	1.458.085	-	1.829.095	-
D) Ratei e risconti	16.511	-	17.284	-
<b>TOTALE ATTIVO</b>	<b>1.668.426</b>	<b>-</b>	<b>2.028.645</b>	<b>-</b>

	RENDICONTO ANNO (2015)	PROGRAMMA ANNO (2015)	ULTIMO RENDICONTO APPROVATO (2014)	PROGRAMMA ANNO 2016
<b>STATO PATRIMONIALE</b>				
<b>PASSIVO</b>				
A) Patrimonio netto				
I - fondo di dotazione dell'ente	52.000	-	52.000	-
II - Patrimonio vincolato				
1) Fondi vincolati destinati da Terzi	-	-	-	-
2) Fondi vincolati per decisione degli organi statutari	322.523	-	161.481	-
3) Fondo Immobilizzazioni Vincolate alle funzioni del CSV	11.818	-	20.200	-
Totale patrimonio vincolato	334.341	-	181.681	-
III - Patrimonio libero dell'ente gestore				
1) Risultato gestionale esercizio in corso	-	-	-	-
2) Risultato gestionale da esercizi precedenti	-	-	-	-
3) Riserve statutarie	-	-	-	-
Totale Patrimonio libero dell'ente gestore	-	-	-	-
Totale Patrimonio Netto (A)	386.341	-	233.681	-
B) Fondi per rischi ed oneri futuri				
I - Fondi vincolati alle funzioni del CSV				
1) Fondo per completamento azioni	-	-	-	-
2) Fondo per risorse in attesa di destinazione	354.158	-	299.104	-
3) Fondo Rischi	-	-	-	-
Totale Fondi vincolati alle funzioni del CSV	354.158	-	299.104	-
II - Altri Fondi				
1) Per trattamento di quiescenza e obblighi simili	-	-	-	-
2) Per Attività dell'associazione - Progetto Voce	169.668	-	169.668	-
Totale Altri Fondi	169.668	-	169.668	-
Totale Fondi per rischi ed oneri futuri (B)	523.826	-	468.772	-
C) Fondo trattamento di fine rapporto lavoro subordinato	269.721	-	245.077	-

	RENDICONTO ANNO (2015)	PROGRAMMA ANNO (2015)	ULTIMO RENDICONTO APPROVATO (2014)	PROGRAMMA ANNO 2016
<b>STATO PATRIMONIALE</b>				
<b>PASSIVO</b>				
D) Debiti				
1) Titoli di solidarietà ex art. 29 del D.Lgs. 460/97	-	-	-	-
2) Debiti verso banche	-	-	-	-
3) Debiti verso altri finanziatori	-	-	-	-
4) Acconti	-	-	-	-
5) Debiti verso fornitori	327.732	-	588.154	-
di cui esigibili entro l'esercizio successivo	327.732	-	588.154	-
di cui esigibili oltre l'esercizio successivo	-	-	-	-
6) Debiti tributari	24.954	-	63.159	-
di cui esigibili entro l'esercizio successivo	24.954	-	63.159	-
di cui esigibili oltre l'esercizio successivo	-	-	-	-
7) Debiti verso istituti di previdenza e di sicurezza sociale	49.845	-	52.045	-
di cui esigibili entro l'esercizio successivo	49.845	-	52.045	-
di cui esigibili oltre l'esercizio successivo	-	-	-	-
8) Altri debiti	6.131	-	2.303	-
di cui esigibili entro l'esercizio successivo	6.131	-	2.303	-
di cui esigibili oltre l'esercizio successivo	-	-	-	-
Totale Debiti (D)	408.662	-	705.662	-
E) Ratei e risconti	76.734	-	114.410	-
<b>TOTALE PASSIVO</b>	<b>1.665.284</b>	<b>-</b>	<b>1.767.603</b>	<b>-</b>

## Annotazioni sull'attivo patrimoniale

### Immobilizzazioni finanziarie

Polizza assicurativa su cui è versato parte dell'ammontare del TFR del personale dipendente.

### Crediti verso clienti

Alla data di approvazione del bilancio risultano interamente incassati.

### Crediti verso altri

Sono costituiti prevalentemente dai crediti verso il Comune di Milano, CSVnet, CSVnet Lombardia e Forum Terzo Settore Lombardia per i vari progetti in essere, nonché dai crediti verso Fondazione Cariplo per il contributo sul progetto Voce, pari a 169.668 euro.

**Attività finanziarie non immobilizzate**

Sono buoni di risparmio sottoscritti per una migliore remunerazione della liquidità derivante da parte del fondo TFR e del fondo di dotazione dell'Ente.

**Annotazioni sul passivo patrimoniale****Fondo di dotazione dell'Ente**

Corrisponde al patrimonio richiesto per il riconoscimento giuridico dell'ente

**Fondi vincolati per decisione degli Organi statutari**

Sono costituiti dalla "Riserva dell'Associazione", che raccoglie, a partire dall'esercizio 2009, il risultato positivo di esercizio della gestione delle attività diverse dal CSV.

**Fondo vincolato alle funzioni del CSV**

È costituito dalla quota parte, corrispondente alle future quote di ammortamento, delle immobilizzazioni acquisite con i fondi L. 266/91.

**Fondo risorse in attesa di destinazione**

Raccoglie tutti i fondi derivanti dalla L. 266/91 e risultanti liberi da altri vincoli per completamento di azioni precedenti. L'utilizzo di tale fondo, vincolato alla funzione di CSV, deve essere concordato con il Coge.

**Fondo Progetto Voce**

Costituito a partire dal 2013 nell'eventualità che il credito per il Progetto Voce non possa essere incassato, è giunto a coprire l'intero ammontare del credito.

**Ratei e risconti**

Costituiti prevalentemente dai ratei per ferie/permessi e retribuzioni (14ma mensilità) del personale dipendente.

**7.2 Rendiconto gestionale****Annotazioni sui proventi e ricavi**

	RENDICONTO ANNO (2015)	PROGRAMMA ANNO (2015)	ULTIMO RENDICONTO APPROVATO (2014)	PROGRAMMA ANNO 2016
<b>RENDICONTO GESTIONALE</b>				
ONERI	<b>1.497.750</b>	<b>1.741.891</b>	<b>2.633.427</b>	<b>1.484.140</b>
1) Oneri da attività tipica	1.043.871	1.267.976	2.175.369	1.000.368
1.1) Da Gestione CSV	1.005.393	1.234.326	1.147.029	950.882
1) Promozione del volontariato	207.619	264.855	304.637	238.188
2) Consulenza ed assistenza	202.637	233.723	201.511	211.063
3) Formazione	155.830	139.304	149.047	136.050
4) Informazione e comunicazione	106.541	114.975	115.411	148.406
5) Ricerca e documentazione	97.910	98.530	66.773	101.898
6) Progettazione sociale	15.095	45.271	46.080	
7) Animazione territoriale	147.856	258.452	194.657	60.434
8) Supporto logistico	71.905	79.216	68.913	54.843
9) Oneri di funzionamento sportelli operativi	-	-	-	-

Terza sezione: Dimensione economica

	RENDICONTO ANNO (2015)	PROGRAMMA ANNO (2015)	ULTIMO RENDICONTO APPROVATO (2014)	PROGRAMMA ANNO 2016
1.2) Da altre Attività tipiche dell'Ente Gestore	38.478	33.650	1.028.340	49.486
2) ONERI PROMOZIONALI E DI RACCOLTA FONDI	-	-	-	-
3) ONERI DA ATTIVITA' ACCESSORIE	14.234	19.029	13.648	22.730
3.1) Acquisti	109	45	169	137
3.2) Servizi	6.320	12.738	4.482	7.080
3.3) Godimento beni di terzi	366	201	656	731
3.4) Personale	7.423	6.009	8.305	14.669
3.5) Ammortamenti	17	36	36	113
3.6) Oneri diversi di gestione	-	-	-	-
4) ONERI FINANZIARI E PATRIMONIALI	1.540	-	1.648	-
4.1) Su rapporti bancari	1.540	-	1.648	-
4.2) Su prestiti	-	-	-	-
4.3) Da patrimonio edilizio	-	-	-	-
4.4) Da altri beni patrimoniali	-	-	-	-
5) ONERI STRAORDINARI	477	-	15.522	-
5.1) Da attività finanziaria	-	-	-	-
5.2) Da attività immobiliari	-	-	-	-
5.3) Da altre attività	477	-	15.522	-
6) ONERI DI SUPPORTO GENERALE	437.628	454.886	427.239	461.042
6.1) Acquisti	2.314	1.474	2.215	1.757
6.2) Servizi	51.080	62.383	62.586	60.721
6.3) Godimento beni di terzi	7.763	6.589	8.578	9.343
6.4) Personale	288.165	290.413	272.929	299.064
6.5) Ammortamenti	1.316	1.214	466	1.447
6.6) Altri oneri	86.989	92.813	80.464	88.710
<b>PROVENTI E RICAVI</b>	<b>1.500.892</b>	<b>1.765.053</b>	<b>2.894.469</b>	<b>1.487.495</b>
1) PROVENTI E RICAVI DA ATTIVITA' TIPICHE	1.466.289	1.742.053	2.867.461	1.442.495
1.1) Da contributi Fondo Speciale ex art. 15 legge 266/91	1.139.681	1.131.353	1.104.394	1.160.485
1) Contributi per servizi	1.139.681	1.131.353	1.104.394	1.160.485
2) Contributi per progettazione sociale	-	-	-	-
3) Contributi per progetto SUD	-	-	-	-

	RENDICONTO ANNO (2015)	PROGRAMMA ANNO (2015)	ULTIMO RENDICONTO APPROVATO (2014)	PROGRAMMA ANNO 2016
1.2) Da contributi su progetti	82.105	161.200	86.780	87.720
1.3) Da contratti con Enti pubblici	195.357	414.200	1.647.453	129.200
1.4) Da soci ed associati	4.800	4.800	5.100	4.800
1.5) Da non soci	34.328	19.500	23.718	32.200
1.6) Altri proventi e ricavi	10.019	11.000	16	28.090
2) PROVENTI DA RACCOLTA FONDI	-	-	-	-
3) PROVENTI E RICAVI DA ATTIVITA' ACCESSORIE	23.264	21.000	14.022	44.000
3.1) Da gestioni commerciali accessorie	23.264	21.000	12.181	31.900
3.2) Da contratti con enti pubblici	-	-	-	5.000
3.3) Da soci ed associati	-	-	-	-
3.4) Da non soci	-	-	-	-
3.5) Altri proventi e ricavi	-	-	1.841	7.100
4) PROVENTI FINANZIARI E PATRIMONIALI	4.931	2.000	7.697	1.000
4.1) Da rapporti bancari	996	2.000	4.816	1.000
4.2) Da altri investimenti finanziari	2.572	-	2.881	-
4.4) Da altri beni patrimoniali	1.364	-	-	-
5) PROVENTI STRAORDINARI	6.408	-	5.289	-
5.1) Da attività finanziaria	-	-	-	-
5.2) Da attività immobiliari	-	-	-	-
5.3) Da altre attività	6.408	-	5.289	-
RISULTATO GESTIONALE	3.142	23.162	261.042	3.355

### Proventi "266"

Sono fondi provenienti dalle Fondazioni di origine bancaria (FOB) destinati alle attività di CSV in base all'art. 15 della L. 266/91 art. 15.

L'accordo nazionale cosiddetto "Acri-Volontariato", valido per il triennio 2011-13 e successivamente prorogato fino al 2016, ha assicurato una certa qual stabilizzazione di questi, suddivisi a livello regionale, pur con una diminuzione significativa (116.000 euro) nel 2014.

Nel bilancio preventivo 2016 la quota disponibile per Ciessevi è stata integrata attingendo alle risorse residue degli anni precedenti per 45.000 euro, importo totalmente utilizzato a copertura dei costi per le attività.

### 7.3 Proventi da altra fonte

Anche nel 2016 sono proseguite le iniziative volte a incrementare le interlocuzioni con soggetti del Terzo settore, Enti locali e aziende al fine di realizzare nuovi servizi.

Questi in sintesi i proventi extra 266 più rilevanti.

### Contributi su progetti

- **CSVnet:** Ciessevi svolge da anni il servizio di "Infocontinua", successivamente sviluppatosi come "Infocontinua Ter-



zo Settore” con destinatari, oltre ai CSV nazionali, anche le Organizzazioni aderenti al Forum TS nazionale.

- **CSVnet Lombardia:** nel 2016 al servizio di supporto alla rendicontazione economica dei CSV e alla Sede del Coordinamento si è aggiunto un servizio di consulenza alla Comunicazione.
- **Altri progetti:** Università Bocconi (servizio di orientamento al volontariato); Volontariocard® (in collaborazione con UBI Banca); Cavarretta srl (Soc. Cattolica di Assicurazioni) per sportello di informazione e orientamento sugli aspetti assicurativi per le OdV; convenzioni con CSV Salerno e Cosenza per le sedi locali dell’Università del Volontariato®; progetto Borgo Sostenibile con Fondazione Housing Sociale; contributo da Banca Prossima per avvio servizio Fare Non Profit.

## Contratti con Enti Pubblici

- **Comune di Milano:**
  - Progetto a sostegno del volontariato e associazionismo – seconda parte, che prevede la collaborazione in diverse azioni: “Case delle Associazioni e del Volontariato” nelle zone di Milano; Sportello del Terzo Settore; Eventi di promozione del volontariato; promozione del volontariato giovanile. Il progetto si è concluso al 30 giugno 2016.
  - Progetto “Sport & Polis 2.0”: realizzazione di attività formative ed eventi per avvicinare studenti delle scuole superiori al volontariato sportivo per persone con disabilità.
  - Progetto MI Generation Lab: nell’ambito del Piano Politiche Giovanili 2015-2016 per azioni di formazione e valorizzazione delle competenze.
  - Bando di gara Giustizia riparativa: affidamento, in ATI con la Coop. Soc. A&I, del servizio di promozione, sostegno e sviluppo della giustizia riparativa in ambito di lavori di pubblica utilità.

## Proventi da non Soci

Raccogliono i contributi a parziale copertura dei costi, previsti in alcuni servizi per volontari e organizzazioni di volontariato, il contributo del Forum Regionale TS per il percorso di approfondimento della riforma del Terzo Settore e corrispettivi per la licenza del marchio Università del Volontariato®.

## Proventi da attività accessorie

Derivano da attività propriamente commerciali: consulenze erogate a soggetti non di volontariato, iscrizione a corsi di formazione da parte di non volontari e alcuni altri servizi fatturati a imprese.

## 7.4 Oneri

Le informazioni sintetiche sugli oneri sostenuti sono disponibili già nello schema di bilancio. In considerazione al ruolo significativo svolto dal personale di Ciessevi nell’erogazione dei servizi, viene qui fornito un prospetto sintetico del costo del personale.

PROMOZIONE DEL VOLONTARIATO	164.125	15%
CONSULENZA E ASSISTENZA	153.703	14%
FORMAZIONE	98.594	9%
INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE	61.503	6%
RICERCA E DOCUMENTAZIONE	84.996	8%
PROGETTAZIONE SOCIALE	11.449	1%
ANIMAZIONE TERRITORIALE	103.828	10%
SUPPORTO LOGISTICO	52.125	5%
DA ALTRE ATTIVITA' TIPICHE DELL'ENTE GESTORE	33.439	3%
<b>TOTALE ATTIVITA' TIPICHE</b>	<b>763.763</b>	<b>72%</b>
ONERI DA ATTIVITA' ACCESSORIE	8.305	1%
ONERI DI SUPPORTO GENERALE	288.165	27%
<b>TOTALE PERSONALE</b>	<b>1.060.234</b>	<b>100%</b>

L'imputazione dei costi comuni a più aree di attività segue le indicazioni date dalle linee guida concordate dal Comitato di gestione con il Coordinamento regionale:

- il personale viene imputato in proporzione al tempo lavorato;
- alcune altre tipologie di costi (materiali di consumo, cancelleria e stampati, utenze, manutenzioni, canoni, spese di pulizia sede, affitti, investimenti per beni materiali e immateriali) sono suddivisi in proporzione al personale dedicato a ciascuna area di attività.

## 7.5 Risultato di gestione

Lo schema di bilancio adottato e le procedure di contabilizzazione dei proventi e oneri consentono la completa separazione, pur nell'unicità del bilancio, tra la gestione dell'attività prevista e finanziata dalla legge 266/1991 e l'attività di tipo diverso e, di conseguenza, il risultato delle rispettive gestioni.

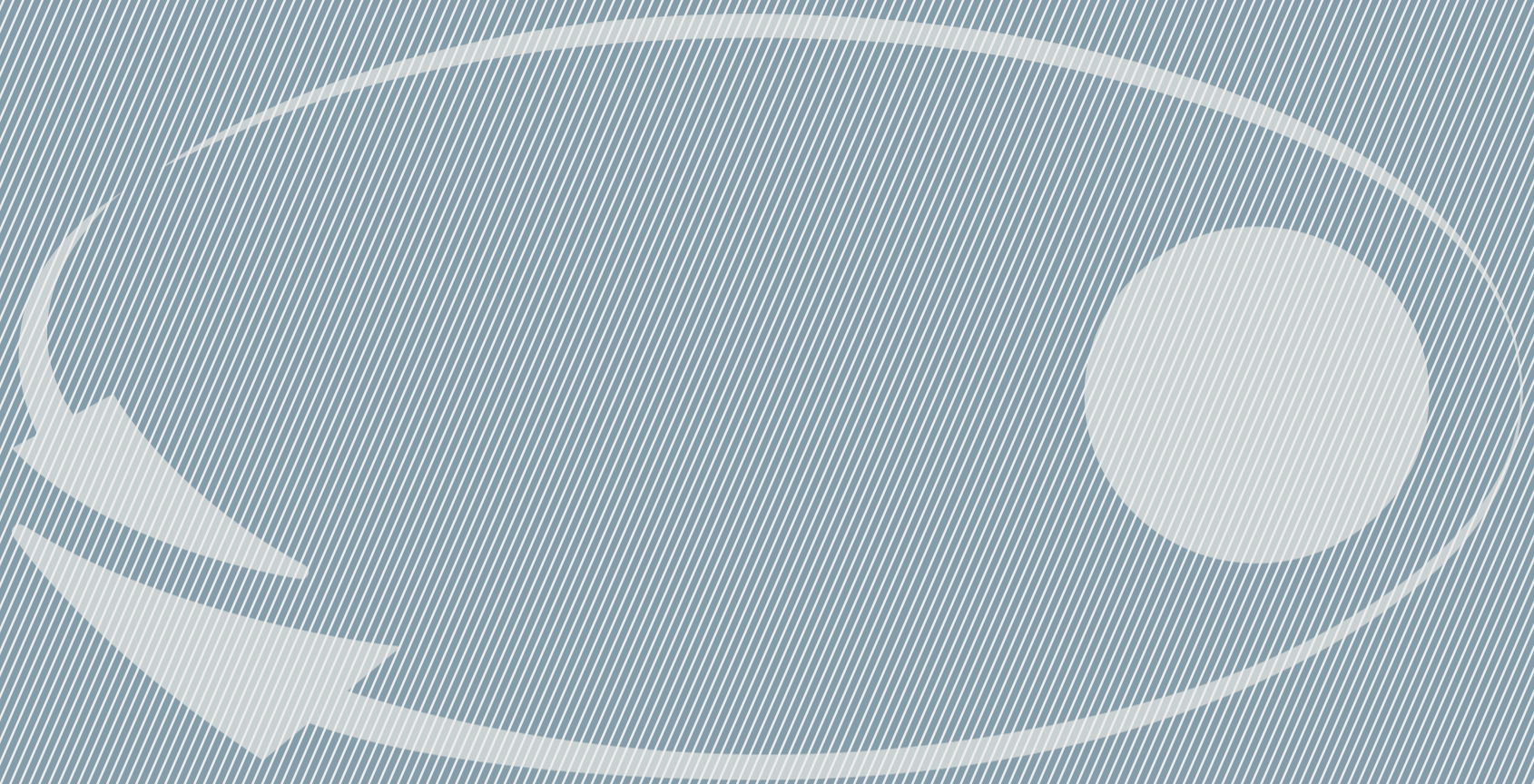
Inoltre come già nel 2015, le indicazioni del Comitato di Gestione per la rendicontazione economica prevedono che gli oneri di supporto generale siano coperti dalle risorse del Fondo speciale volontariato (e dai proventi da altre fonti a cofinanziamento delle attività da CSV) e dalle risorse proprie dell'Associazione in proporzione all'ammontare dei rispettivi proventi. Tale suddivisione, pur non trovando evidenza nello schema di Bilancio, influisce sulla composizione del risultato di gestione.

### Gestione CSV

I criteri di redazione del bilancio per i CSV non prevedono la presenza di un risultato (positivo o negativo) di esercizio: gli eventuali "avanzi" vengono quantificati e portati ad incremento dei fondi residui prima della chiusura dell'esercizio. L'esercizio 2016 si è chiuso in sostanziale pareggio, utilizzando integralmente i 45.000 euro di fondi residui indicati a preventivo.

### Gestione risorse proprie

Il risultato di esercizio corrisponde quindi, viste le considerazioni che precedono, al risultato della gestione delle risorse proprie ed è pari a 3.142 euro, che l'Assemblea ha destinato ad incremento della Riserva dell'Associazione



Quarta sezione  
**VALUTAZIONE**

## 8. Valutazione della performance

### Premessa

Questo rapporto di valutazione della performance di Ciessevi dell'anno 2016 si struttura in continuità con la serie dei rapporti precedenti che:

- si basano su un questionario di raccolta dei dati molto capillare e completo;
- rispettano le linee guida di CSVnet;
- seguono la metodologia proposta ai CSV della Lombardia da parte di IRS (Istituto per la Ricerca Sociale);
- adeguano i modelli di riferimento ai contenuti e all'impostazione del progetto del biennio di riferimento del Centro;
- si basano sull'attribuzione univoca di ogni azione ad un solo obiettivo e finalità di analisi (astrazione che ne garantisce un approccio metodologico corretto);
- sono finalizzati alla misurazione della performance dei Centri, concentrandosi sulla componente operativo/tecnica; prevedono, però, una sezione aggiuntiva di analisi della componente di Sviluppo del Centro (componente non prevista nelle linee guida di CSVnet, ma presente nel progetto di Ciessevi).

Nel 2016 i dati sono stati quasi completamente estratti da CSVsystem, il database di raccolta dei dati sulle attività di Ciessevi. Ne rimangono esclusi: i dati delle consulenze gestionali, perché ancora è in corso di assestamento la messa a punto di un nuovo percorso di inserimento dati; quelli delle attività web (siti e social) perché vengono estratti attraverso Google Analytics; quelli dei servizi on line, perché non è attivo un passaggio di informazioni dal sito a CSVsystem data la notevole differenza di informazioni raccolte riguardo agli utenti dei servizi; i dati sulle reti, perché l'attività è molto ridotta e viene registrata con file a parte gestiti da ciascun operatore territoriale.

Questo report si riferisce alla seconda annualità del progetto biennale 2015-2016, quindi le dimensioni di analisi corrispondono a quelle del report precedente, consentendo un confronto diacronico lineare sull'andamento della performance.

### Strutturazione della Valutazione secondo le linee guida di CSVnet

Nella fase di predisposizione delle linee guida la mission dei Centri di servizio è stata articolata in sostenere, qualificare e promuovere il volontariato. La misurazione della performance dei CSV, sulla base del quadro logico teorizzato, parte dunque dalla declinazione della mission, alla individuazione, per ciascuna declinazione, di precise finalità strategiche, a loro volta articolate in dimensioni di analisi e relative rappresentazioni quali-quantitative. I successivi paragrafi sono dedicati all'esame delle informazioni raccolte presso il Ciessevi di Milano, con riferimento ai risultati raggiunti per perseguire ciascuna finalità, in particolare:

1. **SOSTENERE E QUALIFICARE** le organizzazioni di volontariato
  1. Favorire, nel volontariato, la crescita delle competenze e lo scambio di esperienze;
  2. Aiutare il volontariato a ottenere le risorse, umane ed economiche, necessarie per il proprio funzionamento e sviluppo;
  3. Sostegno al radicamento territoriale e al 'fare rete'
2. **PROMUOVERE** il volontariato in generale
  1. favorire l'incontro degli aspiranti volontari con il volontariato e agevolarne il coinvolgimento;
  2. aiutare il volontariato ad agire e comunicare in modo da diffondere la cultura della solidarietà e la cittadinanza attiva
3. **AVVICINARE**
  1. miglioramento della qualità dei servizi e del sistema organizzativo

I dati non sono organizzati in funzione della tipologia di servizio erogato, bensì secondo la capacità dei servizi multiformi di concorrere al raggiungimento degli obiettivi prefissati.

Si cercherà, comunque, in questo report, di facilitare il più possibile la lettura dei dati a confronto con quelli scorsi (anno 2015), in modo da non omettere la componente del trend delle attività.

### Bacino di riferimento

Ciessevi fornisce servizi in gran parte gratuiti alle Organizzazioni di Volontariato (OdV) del territorio di Milano e provincia. Nel 2016 le OdV iscritte ai registri (regionali e/o provinciali) sono 1.155 <sup>1</sup> (540 con sede nel capoluogo, 615 con sede fuori da Milano città); inoltre possono accedere ai servizi del Centro 820 <sup>2</sup> OdV non iscritte ai Registri (430 con sede nel capoluogo e 390 fuori), oltre a 3.486 altri soggetti non profit censiti nella Banca dati di Ciessevi (2.014 con sede nel capoluogo e 1.472 fuori). Da anni Ciessevi fornisce servizi ai cittadini che, da censimenti ISTAT 2011 (aggiornato al 2012) risultano 3.196.825 dei quali 1.337.155 nel capoluogo e 1.859.670 fuori dal capoluogo.

<sup>1</sup> Albi Volontariato Provinciale e Regionale – 2015

<sup>2</sup> Banca dati Ciessevi 2016

## 1. MISSION – SOSTENERE E QUALIFICARE

### 1.1 In che modo Ciessevi SOSTIENE E QUALIFICA<sup>3</sup> le organizzazioni di volontariato?

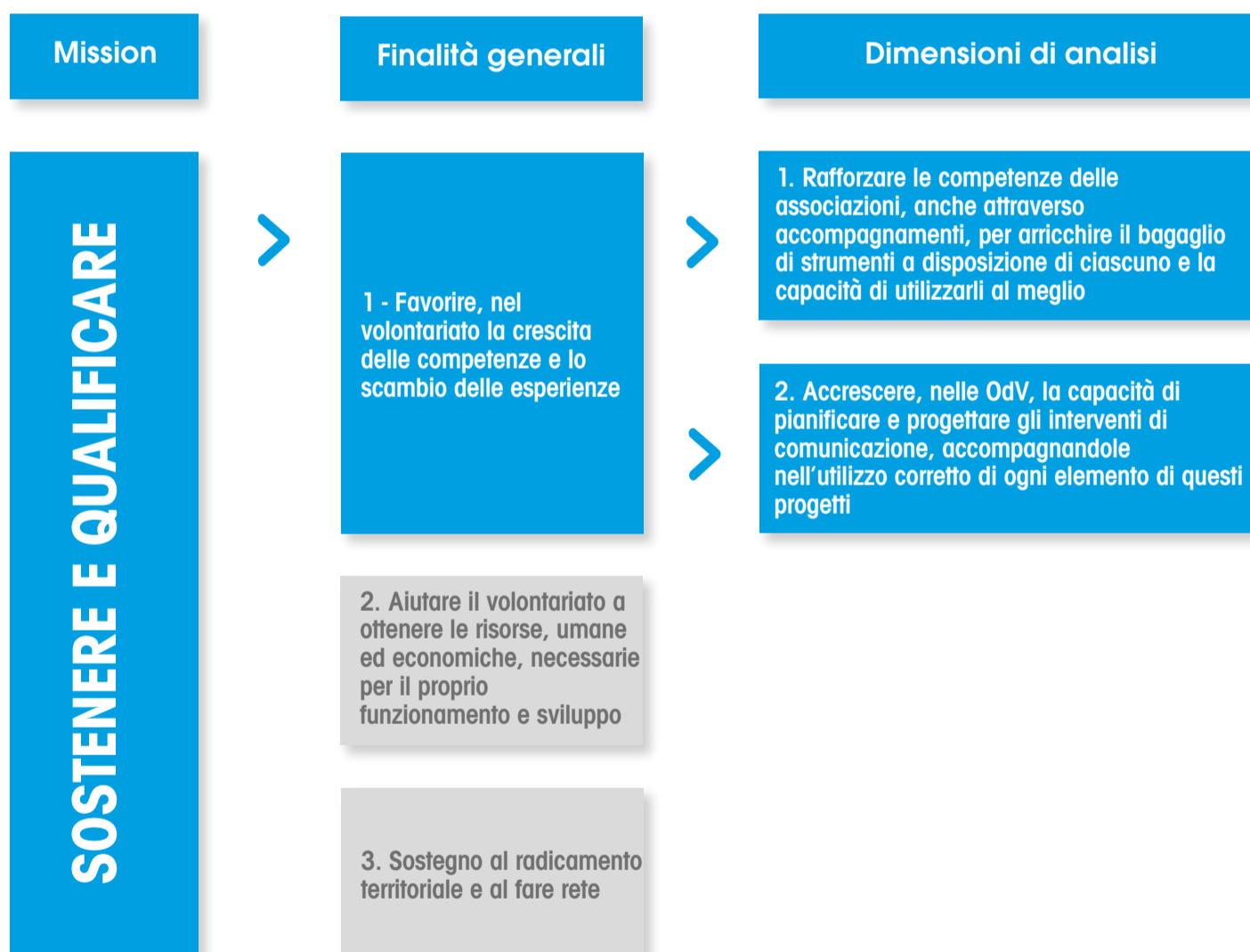
Mentre la declinazione del sostenere può essere associata più ad un'azione di "supporto" del Centro sul fronte delle attività più ricorrenti e di "routine" svolte dalle OdV, quella del qualificare può essere associata all'idea del "cambiamento" delle organizzazioni stesse. La categoria del sostenere e quella del qualificare non si pongono in antitesi l'una con l'altra, ma si collocano piuttosto lungo un continuum.

Andiamo qui ad analizzare in che modo il centro 'si muove' verso ciascuna delle 3 finalità strategiche del sostenere e qualificare.

Si tratta di:

- 1.1. Favorire, nel volontariato, la crescita delle competenze e lo scambio di esperienze;
- 1.2. Aiutare il volontariato a ottenere le risorse, umane ed economiche, necessarie per il proprio funzionamento e sviluppo;
- 1.3. Sostegno al radicamento territoriale e al 'fare rete'.

### PRIMA FINALITÀ: FAVORIRE, NEL VOLONTARIATO, LA CRESCITA DELLE COMPETENZE E LO SCAMBIO DI ESPERIENZE



<sup>3</sup> Per sostenere e qualificare il volontariato si intende l'insieme delle attività messe in campo dal Centro allo scopo di aiutare le organizzazioni a svolgere le loro funzioni ricorrenti, supportandole sia nella gestione interna che nel loro rapporto con l'esterno, promuovendo un loro sviluppo attraverso la trasmissione di nuove competenze e conoscenze. Mentre la declinazione del sostenere può essere associata più ad un'azione di "supporto" del Centro sul fronte delle attività più ricorrenti e di "routine" svolte dalle OdV, quella del qualificare può essere associata all'idea del "cambiamento" delle organizzazioni stesse, che attraverso il Centro, ed i servizi che questo eroga hanno la possibilità di consolidarsi nell'ambito del proprio assetto organizzativo, di adeguarsi ai mutamenti sociali, di crescere nel numero e nella qualità delle attività che svolgono. La categoria del sostenere e quella del qualificare non si pongono in antitesi l'una con l'altra, ma si collocano piuttosto lungo un continuum che va dal trasferimento di conoscenze di base (più affini, se vogliamo, all'ambito del sostenere) al trasferimento di competenze di livello più evoluto (più affini, se vogliamo all'ambito del qualificare).

Tale finalità del sostenere e del qualificare, anche quest'anno la più 'corposa' in termini di informazioni raccolte e risultati raggiunti, può essere declinata ed analizzata attraverso le seguenti "entità osservabili" o "dimensioni di analisi":

1. **Rafforzare le competenze delle associazioni**, anche attraverso accompagnamenti, per arricchire il bagaglio di strumenti a disposizione di ciascuno e la capacità di utilizzarli al meglio;
2. **Accrescere, nelle OdV, la capacità di pianificare e progettare gli interventi di comunicazione**, accompagnandole nell'utilizzo corretto di ogni elemento di questi progetti.

Tale dimensione di analisi raffigura un nucleo centrale di attività che il Centro svolge per il raggiungimento della finalità 1. Un'analisi dettagliata delle rappresentazioni quali-quantitative di questa prima finalità è fornita dalle tavole presentate in allegato al presente documento. Esse contengono informazioni circa il volume delle attività erogate (n. prestazioni, n. ore, n. contatti) per singola tipologia, la numerosità e tipologia dei beneficiari raggiunti.

Si ricorda che in queste tavole non compare, evidentemente, l'intero numero di attività realizzate per tipologia di servizio (di formazione, di consulenza, di promozione, ...) bensì il numero di prestazioni fornite per ogni specifica finalità e dimensione analizzata, quindi per obiettivo e strategia.

Al di là di un esame puntuale del contenuto di ciascuna tavola, quello che appare interessante evidenziare sono alcune prime analisi, anche comparate, più complessive che richiamano alcuni interessanti punti di attenzione sui quali soffermarsi.

### Alcuni elementi valutativi rispetto al perseguimento della I finalità

#### **PRIMA DIMENSIONE: Rafforzare le competenze delle associazioni, anche attraverso accompagnamenti, per arricchire il bagaglio di strumenti a disposizione di ciascuno e la capacità di utilizzarli al meglio**

1. Ciessevi ha supportato le organizzazioni per questa finalità con un'intensa attività di consulenza gestionale: 1.913 interventi (erano 1.527 nel 2015), con 1.781 ore totali di intervento (erano 1.712 nel 2015). Le consulenze sono state soprattutto di tipo giuridico, legale e notarile: 1.065 (oltre il 55%, erano il 70% nel 2015) per 1.182 ore di servizio (1.152 nel 2015); numerose anche quelle amministrative e contabili: 606 (il 30%, erano il 25% nel 2015) per 430 ore di servizio (472 nel 2015); e poi quelle su lavoro e previdenza: 108 interventi (erano 72 nel 2015) per 78 ore di consulenza (85 nel 2015). Da notare anche la voce delle consulenze assicurative (124 pari al 6,5%) che non compariva nel 2015.
2. In media una consulenza gestionale fornita da Ciessevi è durata circa 1 ora, confermando il dato dello scorso anno.
3. Sono stati realizzati 38 interventi di consulenza alla progettazione sociale (8 nel 2015), per un totale di 25 ore di attività con interventi di poco più di ½ ora ciascuno (11,5 ore complessive nel 2015, per una media di 1,5 ore per intervento).
4. Nel corso del 2016 il servizio di consulenza è stato maggiormente svolto da operatori del Centro (come per il 2015); lo stesso vale per la realizzazione dei forum.
5. Con riferimento a questa specifica finalità e dimensione, Ciessevi ha realizzato 9 iniziative formative (14 nel 2015) per 85 ore di formazione diretta (107 nel 2015), con una media di circa 9,5 ore per corso (erano 7,7 nel 2015). Inoltre è stato realizzato 1 seminario per un totale di 4 ore d'aula (contro le 9 del 2015). La formazione, vede l'impiego predominante di consulenti esterni, confermando la strategia precedente.
6. Ciessevi gestisce, per conto di CSVnet, Infocontinua per il Terzo Settore un portale di informazione e aggiornamento sulle evoluzioni normative d'interesse per il terzo settore. Nel 2016 sono state pubblicate 221 notizie (erano 706 nel 2015), per un totale di circa 100 ore di lavoro; è stata realizzata 1 indagine sul progetto per leggerne l'attuale posizionamento e verificare alcune ipotesi di sviluppo futuro.
7. Complessivamente risulta confermata la capacità di autonomia che era stata conseguita nel 2015: dal 10% dell'esternalizzazione nel 2015, al 13,5 % nel 2016.
8. I beneficiari di questa finalità e dimensione provengono da 359 OdV iscritte (il 31,5% del totale degli enti, mentre erano il 50,5% nel 2015) e 312 OdV non iscritte pari al 27% del totale (la stessa percentuale del 2015) e 484 altri enti di terzo settore (42% del totale) (erano 231, pari al 22%, nel 2015); e non risultano Pubbliche Amministrazioni beneficiarie (nel 2015 ne comparivano 3). Dal documento di analisi approfondita dei questionari di gradimento del servizio di formazione risulta, infine che nel 2016 sono ancora cresciuti i corsisti che si dichiarano aspiranti volontari rispetto all'anno accademico precedente (11,9% nel 2016, 11,2% nel 2015, anno nel quale erano già quadruplicati rispetto al 2012), segno di un'importante evoluzione del target di Ciessevi.

Tra i corsisti che provengono dal Terzo Settore, invece, la totalità giunge da enti non profit, non più grandemente dal "puro" volontariato (OdV) ma anche da altri soggetti.

## **SECONDA DIMENSIONE : Accrescere, nelle OdV, la capacità di pianificare e progettare gli interventi di comunicazione, accompagnandole nell'utilizzo corretto di ogni elemento di questi progetti**

1. Per accrescere la capacità di comunicazione del volontariato Ciessevi ha erogato 10 consulenze di comunicazione per un totale di 13,5 ore complessive e condotte da personale interno (5 nel 2015 per 7 ore complessive con consulenti esterni).
2. Sono stati realizzati 9 corsi per un totale di 60 ore (6,5 ore di media per ciascun percorso formativo) con docenti esterni incaricati appositamente (5 nel 2015, per 70 ore complessive e 15,8 ore di media, con personale misto interno ed esterno).
3. I servizi sono stati rivolti a 40 soggetti: 26 OdV iscritte, 10 OdV non iscritte, 4 altre organizzazioni non profit (nel 2015 erano: 13 OdV - 9 iscritte e 4 non iscritte - e 5 altre organizzazioni non profit).
4. Per l'attività formativa si è ricorso in modo consistente a personale esterno al Centro, ma con un coinvolgimento pro bono per una elevata percentuale. In sintesi: l'80% dei servizi forniti per questa dimensione sono stati realizzati con personale esterno al Centro, ma solo il 58% sono state oggetto di investimento economico. L'anno precedente risultava il 75% ma non era stato fatto un conteggio sul pro bono così dettagliato, e, comunque, si conferma un processo di contenimento della spesa.
5. Per quanto riguarda l'attività di monitoraggio e valutazione dei servizi erogati, Ciessevi conferma l'utilizzo degli strumenti che impiega da anni, in particolar modo la customer satisfaction. Nell'attività formativa, inoltre, i questionari di customer satisfaction sono somministrati a tutti i partecipanti ai corsi, così da avere una lettura capillare del feedback dei corsisti. Non accade parimenti per gli altri servizi, che vedono una somministrazione frequente ma non totale.
6. Accanto a questo strumento Ciessevi realizza comunque sempre una lettura su:
  - a- consulenza gestionale - attraverso un'analisi dei tempi di risposta sulla base degli standard richiamati dal regolamento e dalla Carta dei servizi; e, da quest'anno, un continuo monitoraggio degli andamenti del servizio;
  - b - formazione - attraverso un'analisi del livello di apprendimento e soddisfazione dei formati; una valutazione degli operatori e dei docenti/formatori, l'analisi del drop-out di presenze ai corsi; la verifica da parte di un tutor d'aula.
7. Per quanto riguarda la rilevazione dei bisogni per rispondere a questa prima finalità, Ciessevi nel corso del 2016 l'ha effettuata, su alcune attività specifiche:
  - a- consulenza gestionale - attraverso un'analisi dell'andamento della domanda in riunioni di staff;
  - b -formazione - attraverso un'analisi della richiesta, frequenza e soddisfazione dei corsi.

### **Alcuni indicatori di performance rispetto al perseguimento della I finalità:**

1. **indicatore della differenziazione dell'utenza servita** - (% singola tipologia organizzazione servita sul totale delle servite) - nel corso del 2016 Ciessevi ha fornito servizi per la prima finalità ad un'utenza (esplicitata) di 1195 enti. Di questi il 59% sono OdV (iscritte e non), il 41% sono altre organizzazioni non profit;
2. **indicatore di copertura territoriale** - (% di organizzazioni servite per tipologia organizzativa sul totale delle organizzazioni costituenti il proprio bacino di utenza) - si sono rivolte ai servizi di Ciessevi per questa finalità 707 OdV nel corso del 2016. Dato il bacino potenziale di 1.975 OdV sul territorio metropolitano, questi servizi sono stati rivolti a poco meno del 36% (del totale dei potenziali utenti era oltre il 45% nel 2015): un numero inferiore rispetto allo scorso anno che indica comunque una discreta capacità di penetrazione del Centro, ma un bisogno ancora elevato di questo tipo di servizi da parte del volontariato;
3. **indicatore di propensione all'esternalizzazione** - (% ore erogate da personale esterno sul totale delle ore erogate per attività) - nel 2016 Ciessevi è ricorso all'esternalizzazione dei servizi per questa finalità per una percentuale di ore pari a ca. il 16% delle ore complessive, e corrispondenti ad un investimento economico il 15% (un 1% è stato pro bono)

<sup>4</sup> Rispetto a questa dimensione di analisi, è possibile realizzare una lettura quantitativa ma non di raffronto con i dati del progetto 2011-2012, come per gli altri paragrafi, perché nel 2012 questa dimensione di analisi era dedicata ad azioni sul tema dei migranti.

**Alcune prime 'suggerzioni valutative' rispetto al perseguimento della I finalità**

Si conferma davvero consistente il lavoro di sviluppo delle competenze nelle organizzazioni attraverso lo strumento della consulenza erogata per lo più con personale interno. Restano prevalenti, ma non più tanto come lo scorso anno, le consulenze giuridico, notarili e legali; rilevante anche l'aumento (oltre 4 volte di più) delle consulenze di progettazione sociale realizzate in 1/3 del tempo dedicato in precedenza a ciascun intervento (perché si tratta delle fasi di rendicontazione dei progetti e non di ideazione); raddoppiano anche le consulenze di comunicazione.

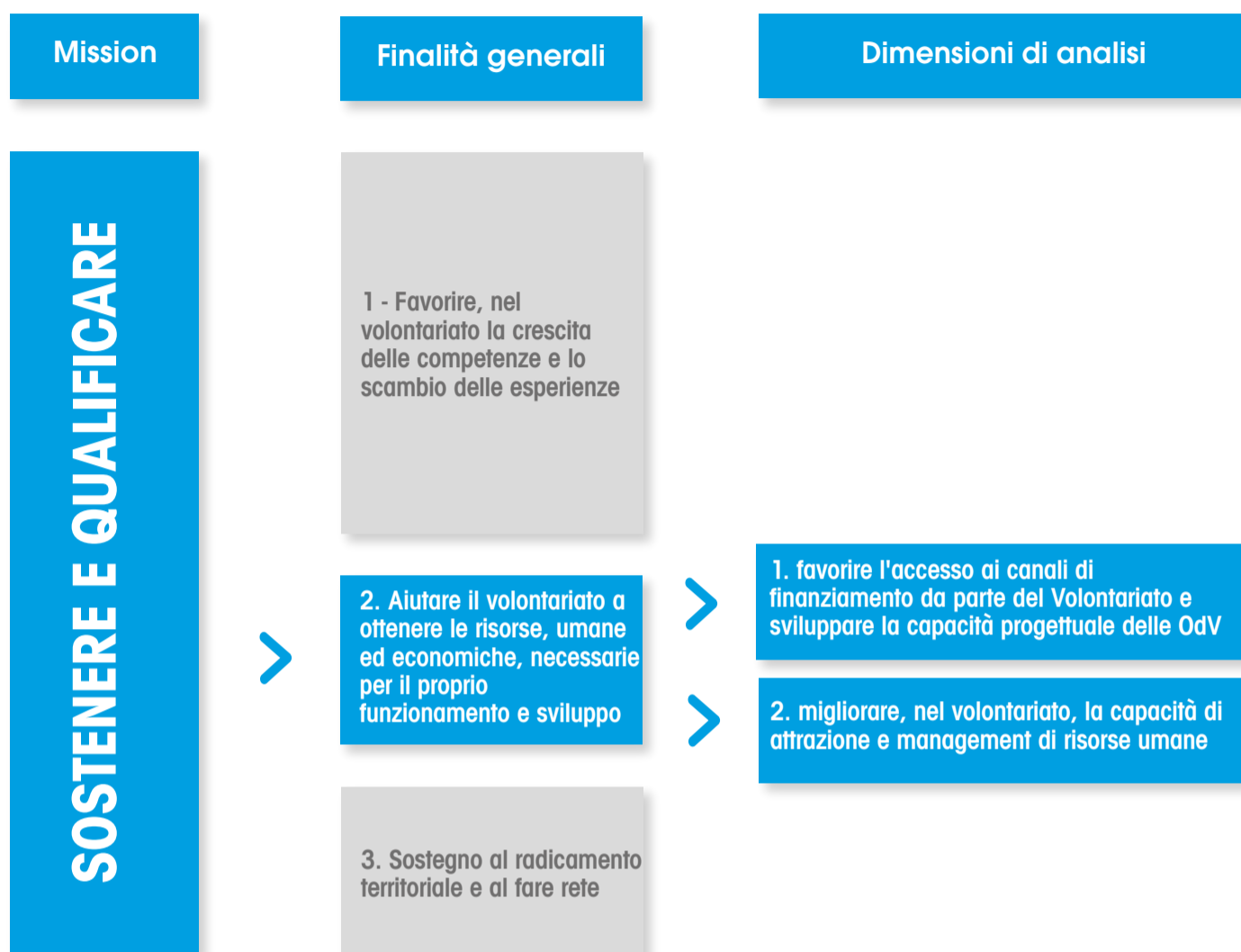
Diminuiscono le iniziative formative ma sono di durata maggiore, confermando una particolare attenzione al consolidamento delle competenze nelle organizzazioni. Fa eccezione la formazione per la comunicazione che, invece, vede cresciuto il numero di interventi ma con una segmentazione maggiore dei contenuti per ogni corso (più corsi e più brevi, frutto anche della rinnovata collaborazione con l'Università IULM per i corsi sulla comunicazione in Università del Volontariato). Da notare che si conferma l'aumento percentuale di aspiranti volontari che seguono il "percorso universitario" offerto da Università del Volontariato.

L'informazione tecnica alle associazioni avviene attraverso un progetto dedicato: Infocontinua per il Terzo Settore: risulta però ridotta di circa 1/3 la quantità di notizie pubblicate nel 2016 rispetto al 2015. I risultati dell'indagine realizzata hanno fornito elementi utili per lo sviluppo del progetto.

Il target di questi servizi si è spostato, rispetto allo scorso anno, più verso gli "altri enti di terzo settore" a scapito delle OdV, confermando una crescente attenzione e accreditamento di Ciessevi rispetto al mondo del non profit in generale ma sottolineando una minore penetrazione dei servizi nelle Organizzazioni di Volontariato. Nonostante il mutamento di target dei servizi, Ciessevi conferma la capacità di sostenere la capacità di rispondere ai bisogni con personale interno, salvo per le attività formative dove il ricorso all'esternalizzazione è consistente (anche per mancanza di tempo disponibile da parte degli operatori) ma dove la formula del pro bono consente di limitare l'impatto sul budget dedicato.



**SECONDA FINALITÀ: AIUTARE LE ODV AD OTTENERE LE RISORSE UMANE ED ECONOMICHE, NECESSARIE PER IL PROPRIO FUNZIONAMENTO**



Tale finalità del sostenere e del qualificare può essere declinata nelle seguenti “dimensioni di analisi”, che corrispondono alle “strategie” del progetto:

1. favorire l'accesso ai canali di finanziamento da parte del Volontariato e sviluppare la capacità progettuale delle OdV;
2. migliorare, nel volontariato, la capacità di attrazione e management di risorse umane.

Questa dimensione di analisi riguarda l'insieme delle attività svolte dal Centro per sviluppare la vocazione progettuale e di reclutamento volontari del Volontariato. Si tratta di un'azione mirata a facilitare la conoscenza e l'accesso ai bandi per il volontariato, e di accompagnamento all'ottenimento e alla gestione delle risorse umane necessarie all'organizzazione.

**Alcuni elementi valutativi rispetto al perseguimento della II finalità:**

**PRIMA DIMENSIONE: favorire l'accesso ai canali di finanziamento da parte del Volontariato e sviluppare la capacità progettuale delle OdV**

1. La prima esigenza di un volontariato che voglia progettare, è quella di imparare come si progetta. Per questo Ciessevi, nel 2016, ha realizzato 6 percorsi formativi sul tema per 102 ore complessive per 17 ore di media ogni percorso (7 seminari nel 2015, per un totale di 106 ore per quasi poco più di 15 ore in media per ciascun incontro).
2. Sono stati dedicati ai temi della raccolta fondi 2 forum per un totale di 10 ore di lavoro (azione non presente nel 2015).
3. È stato sviluppato il progetto Volontariocard che si ripropone di fidelizzare i volontari delle organizzazioni premiandoli con scontistiche da parte del mondo profit, e di attivare un nuovo canale di raccolta fondi. Si tratta quindi di uno strumento innovativo di facilitazione di capacità progettuale trasversale. Sono 37 le convenzioni attivate

(30 nel 2015) e 25 le associazioni aderenti (20 nel 2015); 1 evento di presentazione realizzato nel 2016 e uno stand promozionale alla fiera Fa la cosa giusta (1 evento di promozione nel 2015); sul sito sono state pubblicate 50 notizie in 22 ore di lavoro (sono stati 8.901 utenti visitatori); sul profilo Facebook sono stati pubblicati 282 post con 590 interazioni.

4. Nel 2016 sono stati 136 i bandi europei pubblicati sul sito di Ciessevi per 68 ore di lavoro, ca. 30 minuti per ogni azione (237 nel 2015 che hanno richiesto 95 ore di lavoro).
5. Sono state realizzate anche 9 consulenze su bandi europei per 11 ore di lavoro di poco più di 1 ora ciascuna (4 nel 2015 per 13 ore di lavoro – poco più di 3 di media).
6. Hanno beneficiato di questi servizi un totale di 70 enti (40 nel 2015): 36 OdV iscritte ai registri (il 52%, come nel 2015), 24 OdV non iscritte (il 34%, contro il 25% del 2015), 7 altri enti di terzo settore (il 10%, contro il 22% del 2015); e 3 enti pubblici (il 4%, nessuno nel 2015).

Gli operatori che forniscono la consulenza sono per lo più staff del Centro ma il 25% è comunque esternalizzato (era il 15% nel 2015) e sono svolte valutazioni continuative e strutturate (come per il 2015).

## **SECONDA DIMENSIONE: migliorare, nel volontariato, la capacità di attrazione e management di risorse umane**

1. Per la seconda dimensione Ciessevi non ha erogato consulenze (come nel 2015).
2. Sono stati pubblicati 103 annunci di ricerca volontari (338 nel 2015): 52 sul sito di Ciessevi (136 nel 2015 per 46 ore di lavoro) per un totale di 26 ore di lavoro impiegate da operatori interni (ca. 30 min a annuncio, 20 min nel 2015); e altri 51 sui media (202 nel 2015 in 80 ore di lavoro) per 45 ore di lavoro di operatori esterni (quasi 1 ora a uscita, 25 minuti nel 2015).
3. Nel 2016 Ciessevi ha realizzato 14 iniziative formative, (11 corsi e 3 master) (5 nel 2015:4 corsi e 1 master) per 224 ore di attività (media di 16 ore per percorso) (135 ore nel 2015, media 27 ore/percorso).
4. La ricerca sul Volontariato post moderno è stata conclusa nel 2016 (iniziata nel 2015), presentata al pubblico con un 2 eventi (1 nel 2015) e i contenuti rilanciati con 1 mostra fotografica (realizzato 1 incontro di promozione del volontariato nel 2015) (ca. 80 ore di lavoro interno contro le 70 dell'anno precedente).
5. Per questa dimensione il 58% delle ore impiegate ad erogare i servizi sono esternalizzate (75% nel 2015) e di queste solo il 41% retribuite (le altre sono state collaborazioni pro bono) segno di un grande lavoro di coinvolgimento di professionisti come partner dei progetti.
6. Hanno partecipato all'attività formativa (la sola rendicontabile in questo ambito) 115 associazioni (30 nel 2015), delle quali: 68 OdV iscritte ai registri, il 60% del totale utenti (20 nel 2015 pari al 65%), 32 OdV non iscritte, il 27% (6 nel 2015 pari al 20%), 15 altri enti di terzo settore, il 13% (4 nel 2015, pari al 15%).
7. Anche per questa dimensione è operativo un sistema di monitoraggio del gradimento dei servizi e l'osservazione del loro andamento, soprattutto sui tempi.
8. Per la Finalità II è realizzata una lettura strutturata del bisogno per alcuni servizi (in particolare formazione e consulenza) sia sul piano contenutistico che di modalità di erogazione del servizio, direttamente dagli utenti. Alcuni dei servizi che concorrono alla finalità sono stati svolti in modo integrato (formazione dirigenti e servizi alle organizzazioni) sia sul piano strategico che per quello organizzativo.

## **Alcuni indicatori di performance rispetto al perseguimento della II finalità**

1. **Indicatore di propensione all'accudimento** – (% di ore di ciascun percorso formativo sulla media delle ore di formazione per corso proposto da Ciessevi) – per questa finalità sono state realizzate 20 iniziative formative, della durata complessiva di 326 ore complessive di lavoro. Si può stimare una media di ca. 16,5 ore per ciascun percorso. Considerando che nel 2016 sono stati realizzati 43 corsi, per un totale di ore di 369, si vede che la media della formazione è di 8,5 ore per percorso formativo, contro le 16,5 di quelli per questa finalità.
2. **Indicatore della differenziazione dell'utenza servita** – (% singola tipologia organizzazione servita sul totale delle servite) – nel corso del 2016 Ciessevi ha fornito servizi per la seconda finalità ad un'utenza (esplicitata) di 185 enti. Di questi l'86% sono OdV (iscritte e non), il 12% sono altre organizzazioni non profit, e il 2% sono enti pubblici.

Nota: altri indicatori di performance delle linee guida per la valutazione di CSVnet, non sono applicabili a questa finalità perché nel progetto di Ciessevi è formulata in modo differente dagli schemi delle linee guida.

### **Alcune prime 'suggerzioni valutative' rispetto al perseguimento della II finalità**

L'investimento per questa finalità in servizi formativi e consulenziali non ha visto variazioni rispetto agli scorsi anni, confermando l'utilità di questi due strumenti affiancati, però, da altre forme di accompagnamento. Per la dimensione della raccolta fondi, un esempio è quello di Volontaricard, progetto lanciato a fine 2015 che ha visto, però, nel 2016 una forte difficoltà al suo sviluppo, portando a risultati minimi e poco conformi alle aspettative.

Per la dimensione dell'attrazione delle risorse umane, un esempio importante è la conclusione dell'indagine sul Volontariato post-moderno con relativa pubblicazione ed eventi di presentazione e diffusione dei dati e delle riflessioni contenute, oltre alla realizzazione di una mostra fotografica correlata. In questo caso i risultati appaiono soddisfacenti sia per la qualità dei prodotti realizzati che per l'interesse suscitato nel pubblico.

Il supporto alle organizzazioni sui temi europei è stato in parte ridotto (meno bandi pubblicati) e in parte accresciuto (maggiore numero di consulenze erogate nell'anno) confermando quanto Ciessevi sia ancora alla ricerca di definire una modalità operativa chiara, su questo tema, autonoma e di lungo respiro.

La veicolazione di annunci di ricerca volontari si è ridotta nel 2016 di oltre 2/3: sia sul sito di Ciessevi, dove le organizzazioni pubblicano da sole; sia sulla stampa, dove non abbiamo più la gestione di una rubrica fissa.

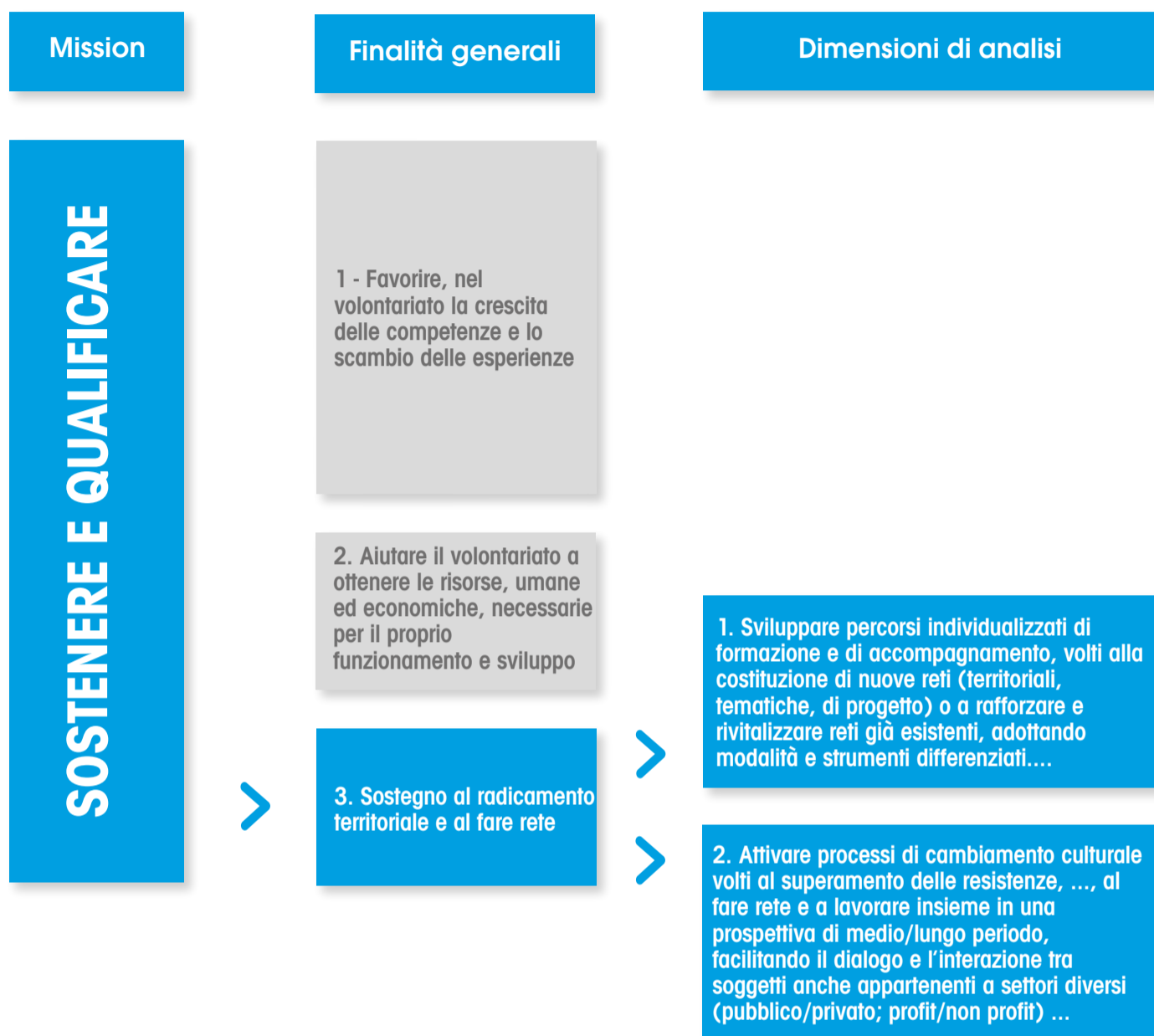
Per questa finalità si segnalano alcune virtuose integrazioni strategiche e organizzative per la realizzazione di alcuni servizi, in particolare per il master per dirigenti, co-condotto tra staff afferenti a diverse aree (servizi per la gestione e servizi per le attività).

Da notare che per questa finalità la durata dei corsi è quasi il doppio della media annua di Ciessevi, segno che c'è un particolare "accudimento" dei beneficiari che intendono crescere sui temi della progettazione, della ricerca fondi, dell'attrazione dei volontari e del loro management.

Come per la finalità precedente, si conferma una diminuzione del ricorso all'esternalizzazione per realizzare le azioni per questa finalità, confermando anche in questo caso una tendenza all'autonomia che era in corso da qualche anno nel centro e ricorrendo anche a supporto pro bono che porta qualità professionale agli interventi senza un eccessivo investimento economico.

I soggetti beneficiari espliciti di questi servizi sono in prevalenza OdV, indicando che per queste tematiche Ciessevi ha una relazione privilegiata con il volontariato puro, piuttosto che con altri soggetti.

## TERZA FINALITÀ: SOSTEGNO AL RADICAMENTO TERRITORIALE E AL 'FARE RETE'



La prima dimensione di analisi riguarda attività svolte dal Centro mirate al consolidamento ed alla promozione di reti di tipo territoriale, tematico, di consulte, di partenariati per la partecipazione a bandi di gara e progetti o di altre forme di coordinamento.

La seconda dimensione riguarda, invece, la capacità di incidere sul piano culturale del mondo del volontariato, accompagnarlo al dialogo e alla condivisione, all'interno dello stesso settore, anche con ambiti differenti.

Mentre la prima dimensione riguarda i rapporti fra Organizzazioni di Volontariato ed "altri" tipi di organizzazioni in un'ottica operativa e di breve medio periodo; la seconda dimensione si riferisce ai rapporti tra i diversi soggetti più sul piano culturale, come investimento nel lungo tempo.

Anche quest'anno, come quello scorso, i dati che Ciessevi raccoglie relativi alle attività di sostegno al fare rete del volontariato sono diffusi sul piano qualitativo e scarsi sul piano numerico, soprattutto per la scarsa possibilità, da qualche tempo, di dedicare personale specifico all'attività territoriale. Il Centro vive una certa difficoltà a strutturare percorsi chiari e metodici con le reti in modo particolare al di fuori del capoluogo e a giugno è scaduta la convenzione con il Comune di Milano per attività di sostegno alle reti presso le Case delle Associazioni e del Volontariato.

### Alcuni elementi valutativi rispetto al perseguimento della III finalità

**PRIMA DIMENSIONE: Sviluppare percorsi individualizzati di formazione e di accompagnamento, volti alla costituzione di nuove reti (territoriali, tematiche, di progetto) o a rafforzare e rivitalizzare reti già esistenti, adottando modalità e strumenti differenziati, coerenti con le capacità, le dimensioni, le specificità dei destinatari (associazioni piccole e piccolissime; associazioni medio/grandi).**

1. Anche nel 2015 (come per il 2012) Ciessevi ha facilitato la messa in rete e la collaborazione tra OdV e anche altre organizzazioni pubbliche e private (prima dimensione) attraverso principalmente attività di scambio di informazioni, di consolidamento di reti esistenti e di stimolo alla creazione di nuove reti.
2. Allo scambio di informazioni quest'anno si sono dedicati 22 corsi per le associazioni iscritte alle Case delle Associazioni e del Volontariato di Milano (azione considerata in co-progettazione) (6 nel 2015), con l'intento di accompagnarle a riflettere proprio sul senso della rete e della partecipazione. Sempre nelle Case si è favorita la realizzazione di 8 eventi condivisi (19 nel 2015), e di altre 1317 iniziative di singole associazioni o di gruppi di esse (360 nel 2015) 28 dei quali specificamente rivolti a reti interne e 288 a reti del territorio (rispettivamente 47 e 197 nel 2015). Infine la gestione del sito web delle Case che ha visto l'accompagnamento alla pubblicazione di ca 330 notizie nel 2016 (erano 450 nel 2015). I beneficiari diretti delle azioni realizzate nel progetto Case sono stati 337 organizzazioni (286 nel 2015) 1 Ente Pubblico; mentre i visitatori al sito delle Case sono stati quasi 16.000 (10.000 nel 2015).
3. Al di fuori del Progetto case delle Associazioni, Ciessevi ha realizzato diverse altre azioni: 1 percorso formativo nel comune di Rho con 16 partecipanti; 25 interventi per le chiusure dei progetti di Bando Volontariato 2014 (28 interventi nel 2015).
4. Nel 2016 Ciessevi ha sostenuto 21 reti esistenti (8 nel 2015). Si tratta di 8 reti territoriali composta da 30 OdV, 5 enti locali e 52 altre organizzazioni non profit (nel 2015 erano 6, composte da 27 OdV, 9 enti locali e 62 altre organizzazioni non profit), 1 rete mista, composta da 4 OdV e 6 altre organizzazioni non profit (erano 2 nel 2015, composte da 17 OdV, 4 enti locali e 16 altre organizzazioni non profit); 14 reti tematiche (da Bando Volontariato 2014) con 35 OdV, 1 ente locale e 1 altro ente non profit (non risultano reti tematiche consolidate nel 2015).
5. In un anno sono stati realizzati una media di 6 incontri (7 nel 2015): 2,5 con le reti territoriali; 2 con quelle miste (nel 2015 rispettivamente 3 e 4) e 1,5 con quelle tematiche.
6. Il consolidamento di queste reti è avvenuto con servizi differenti: 23 consulenze sul bando Volontariato 2014 (70 ore di lavoro dedicate alla rendicontazione dei progetti); 3 interventi formativi per 11 incontri complessivi (4 corsi per 11 incontri nel 2015) per un totale di 57 ore (nel 2015 erano 46 ore totali); sono stati realizzati 8 percorsi di accompagnamento con 19 incontri per 206 ore di lavoro (3 percorsi, per 24 incontri e 330 ore complessive nel 2015); 1 evento di promozione che ha richiesto 38 ore di lavoro (nel 2015: 2 eventi e 35 ore); nessuna attività in co-progettazione (come nel 2015).
7. La gran parte dell'attività è stata realizzata con personale interno; fanno eccezione solo i percorsi formativi (come nel 2015) e, a differenza dello scorso anno, anche l'azione promozionale che ha coinvolto esperti di eventi.
8. Diversamente dai periodi precedenti (quando c'era un'attività programmata e strutturata sul territorio provinciale) nel 2016 l'attività di Ciessevi per questa dimensione si concentrata maggiormente sul rafforzare i rapporti tra i partner e i processi interni alla rete (40%), sul miglioramento di conoscenze e competenze delle reti esistenti (35%); poi sul suo rafforzamento nei confronti del mondo esterno (25%).
9. Nel 2015 Ciessevi ha stimolato alla nascita di nuove reti lavorando in ambito scolastico: 15 in totale (6 nel 2015) tutte di tipo tematico (3 tematiche nel 2015); il percorso ha coinvolto 24 OdV, 18 scuole, 47 altre organizzazioni e 3 altri soggetti. Sono stati 15 i percorsi di accompagnamento, composti da 24 incontri per 115 ore totali (3 nel 2015 per 15 ore totali), con una media di partecipazione di 1,2 OdV, 1 ente locale e 3,4 altre organizzazioni. Non sono stati realizzati altre attività sulle reti tematiche perché l'attività si è concentrata con modalità unica di lavoro con le scuole (nel 2015 erano state realizzate anche: 17 incontri di promozione, 3 consulenze, 1 iniziativa promozionale).
10. L'attività di promozione delle reti è rivolta per il 50% allo sviluppo di interventi congiunti (nel 2015 il 30%): per il 35% allo scambio di esperienze e competenze nella rete (50% nel 2015); e per il 15% alla copertura dei bisogni e dei territori diversificati (10% nel 2015).
11. A questa dimensione Ciessevi dedica personale interno con specifiche competenze a copertura del 65% dell'attività.

**SECONDA DIMENSIONE: Attivare processi di cambiamento culturale volti al superamento delle resistenze, ancora troppo spesso presenti, al fare rete e a lavorare insieme in una prospettiva di medio/lungo periodo, facilitando il dialogo e l'interazione tra soggetti anche appartenenti a settori diversi (pubblico/privato; profit/non profit) e operando affinché le associazioni, e in special modo le organizzazioni di volontariato, vivano con centralità e protagonismo la costruzione e la gestione di nuovi partenariati**

Non vi sono segmenti di attività prioritariamente riconducibili a questa dimensione di analisi. L'attenzione al raggiungimento di questa strategia è stata trasversale in tutte le attività dell'anno, soprattutto per quelle con maggiore ricaduta culturale.

Da indicare, però, che nel corso del 2016 (come per il 2015) è stati realizzati momenti di lavoro sui temi delle Riforma del Terzo Settore, che ha approfondito anche la rappresentatività del volontariato, e dell'advocacy verso le istituzioni, delle relazioni tra soggetti diversi di Terzo Settore. In modo particolare sono stati realizzati 2 forum della durata complessiva di ca. 8 ore (30 ore nel 2015) e sono stati organizzati con risorse esterne.

### **Alcuni indicatori di performance rispetto al perseguimento della III finalità:**

- 1. Indicatore di promozione di nuove reti** – (% n. nuove reti promosse sul totale delle reti promosse / consolidate nell'anno) – su un totale di 38 reti promosse / consolidate nell'anno, 15 sono quelle promosse perché nuove (il 40% del totale); sul totale di 67 incontri realizzati per promuovere / consolidare le reti nell'anno, 24 sono quelli realizzati per la promozione delle nuove reti (il 36% del totale).
- 2. Indicatore di composizione delle reti** – (% singola tipologia organizzazioni coinvolte nelle reti sul totale delle coinvolte) – in totale abbiamo i dati relativamente a 38 reti composte da 228 soggetti dei quali: il 41% sono OdV; l'11% sono Enti locali (molte sono scuole), il 46% sono altre organizzazioni non profit, e l'1% sono "altro".
- 3. Indicatore di intensità degli incontri** – (numero medio di incontri realizzati per tipologia azione sulla rete) – le reti esistenti sostenute sono 23 e sono stati realizzati 43 incontri (media quasi 2 incontri per ogni rete esistente); le reti nuove sono 15 con 24 incontri (media di 1,6 incontri per ogni rete nuova da sviluppare).

### **Alcune prime 'suggerzioni valutative' rispetto al perseguimento della III finalità**

Come per lo scorso anno alcuni progetti sono stati motore di azioni coordinate di sviluppo di reti e di sollecito alla loro nascita.

In modo particolare sono state accompagnate: 14 reti che dovevano chiudere il bando volontariato 2014, alcune altre reti territoriali in contatto con noi da quando l'investimento sul territorio era maggiore, altre costruite ex novo per la partecipazione al bando MIUR che vedeva scuole e non profit insieme, e, infine, si è concluso il lavoro di approfondimento sulla Riforma del terzo Settore, che trattava anche temi di interesse proprio per le reti (rappresentatività, advocacy, relazione con soggetti diversi).

Con il progetto Case delle Associazioni e del Volontariato, con il Comune di Milano, è stato possibile fino a giugno strutturare una serie di servizi coordinati e sinergici per rafforzare il tessuto associativo, in rete, che anima questi luoghi: formazione, promozione e comunicazione.

Sempre per le reti, tematiche, territoriali e miste, sono stati forniti servizi di formazione e promozione, in modo simile allo scorso anno, e di accompagnamento in misura molto più consistente.

Le reti esistenti, sulle quali si è realizzato un investimento maggiore (ca. il 60% del totale delle reti seguite e una media maggiore di incontri per ciascuna rete) sono state accompagnate maggiormente al rafforzamento delle relazioni tra i partners e ai processi interni, oltre al miglioramento di conoscenze e competenza; mentre le nuove reti sono state massimamente affiancate per lo sviluppo di interventi congiunti e lo scambio di esperienze e conoscenze.

Da notare che le reti sono composte in misura consistente da OdV, ma la componente maggiore è rappresentato da altre organizzazioni non profit, segno di capacità di relazionarsi tra differenti soggetti del terzo settore per costruire una finalità comune. Molto residuale, invece, la componente profit, mentre piuttosto interessante quella degli enti locali e scuole.

## 2. MISSION – PROMUOVERE

### 2.1 In che modo Ciessevi PROMUOVE<sup>4</sup> il volontariato?

Tale finalità del promuovere può essere dettagliata nella seguente 'dimensione di analisi':

1. generare occasioni di incontro, dialogo e scambio tra le associazioni, i cittadini e i volontari, sia valorizzando gli ambiti e gli strumenti già esistenti, sia ideando nuovi "spazi" di condivisione e confronto e promuovendo l'organizzazione di iniziative comuni portatrici di maggiore capacità di impatto presso la cittadinanza.

La prima dimensione di analisi riguarda attività quali percorsi di orientamento e accompagnamento per giovani e studenti, corsi, iniziative di pubblicizzazione di opportunità rivolte a giovani aspiranti volontari, ma anche ad adulti e volontari cosiddetti "occasionalisti", interessati ad avvicinarsi al mondo del volontariato.

Si inseriscono in questa dimensione i percorsi, incontri con lo scopo di potenziare la presenza di OdV nelle scuole per promuovere percorsi di alternanza fra scuola (di tutti i gradi, anche Università) e volontariato. E' in questo ambito che può essere collocata l'esperienza delle attività di scuola-volontariato che Ciessevi ha realizzato e che rappresentano delle opportunità di informazione ed orientamento per coloro che vogliono avvicinarsi al mondo della solidarietà.

È ancora in questo ambito che sono ricomprese le attività rivolte a giovani e finalizzate a promuovere il Servizio Volontario Europeo.

Anche in questo caso, un'analisi dettagliata delle rappresentazioni quali-quantitative di questa prima finalità del promuovere è fornita dalle tavole allegate al presente documento. Tuttavia, anche per questa finalità appare utile fare una selezione dei principali elementi valutativi relativi al complesso delle azioni intraprese da Ciessevi.

### Alcuni elementi valutativi rispetto al perseguimento della I finalità

**PRIMA DIMENSIONE: generare occasioni di incontro, dialogo e scambio tra le associazioni, i cittadini e i volontari, sia valorizzando gli ambiti e gli strumenti già esistenti, sia ideando nuovi "spazi" di condivisione e confronto e promuovendo l'organizzazione di iniziative comuni portatrici di maggiore capacità di impatto presso la cittadinanza**

1. Ciessevi offre un servizio di base di informazione quotidiana a chiunque sia interessato al mondo del volontariato. Si tratta di contatti quasi giornalieri, anche se non censiti in database.
2. Sono stati realizzati 2 eventi di promozione del volontariato per 330 partecipanti (4 nel 2015 per 332 giovani): 1 presso l'Informagiovani di Milano per 30 giovani (2 nel 2015 per 42 persone) e 1 legato al progetto LightUp! (scuola-volontariato) complessivamente per 300 persone (non solo studenti).
3. Gli orientamenti-accompagnamenti sono stati complessivamente 281 (2.346 nel 2015 perché ci sono stati i progetti legati ad Expo Milano2015): 233 persone sono state orientate al volontariato in Ciessevi e allo sportello attivo presso Bocconi (226 nel 2015) e 48 persone sono state accompagnate ai lavori di pubblica utilità (93 nel 2015); nessuno per Expo che nel 2015 ha visto 2.027 orientamenti.
4. Il progetto rivolto ai giovani, infine, utilizza alcuni canali web per comunicare con gli interessati: un sito web ([www.mylightup.it](http://www.mylightup.it)) con quasi 8.000 utenti e una pagina Facebook con 463 post nel 2016 e 1.411 interazioni per 80 ore di lavoro.
5. Tutte queste attività sono state realizzate da operatori del Centro.
6. A parte sono indicate le attività rivolte al mondo scolastico: in particolare sono stati realizzati diversi momenti di monitoraggio specifico sia delle scuole in rete (36 incontri rivolti alle scuole superiori, lo stesso numero del 2015) e di supporto alle singole iniziative delle scuole (16 in tutto, contro i 9 dello scorso anno) che hanno consentito il coinvolgimento in esperienze di volontariato e di alternanza scuola/volontariato 25.507 studenti (1.876 nel 2015) coinvolgendo almeno 11 scuole superiori (erano 10 nel 2015) e 2 elementari e 2 medie (come lo scorso anno), 40 insegnanti e 181 organizzazioni di Terzo Settore (124 nel 2015).
7. Non sono invece stati realizzati incontri di sensibilizzazione sul volontariato (30 nel 2015) né incontri formativi per docenti, giovani e volontari (8 nel 2015), né quelli con i dirigenti scolastici (9 nel 2015) perché si era in fase di chiusura della convenzione con il Comune di Milano, scaduta il 30 giugno 2016.
8. Nel 2016 era ancora presente un accordo quadro con scuole e con l'Ufficio Scolastico Territoriale (come per il 2015).

<sup>4</sup> Per promuovere il volontariato s'intende la serie di attività volte a dare impulso al volontariato in senso ampio, ad esempio, attraverso la sensibilizzazione di cittadini/istituzioni nei confronti dello sviluppo di una "cultura della solidarietà", il supporto all'incontro intergenerazionale nel volontariato, la facilitazione e qualificazione delle capacità del volontariato di raccontarsi.

9. L'80% delle attività rivolte al mondo scolastico sono state inserite nel POF (come per il 2012) frutto delle collaborazioni e convenzioni con gli istituti scolastici, oltre che con le istituzioni competenti.
10. Per la promozione del Servizio Volontario Europeo, Ciessevi ha realizzato 4 seminari (1 nel 2015) co-progettati con le scuole e 1 evento/festa in co-progettazione con 4 organizzazioni; ha realizzato 142 interventi di orientamento (58 nel 2015) direttamente e con l'ausilio delle mail; pubblicato 74 vacancies SVE (62 nel 2015); ha infine accompagnato alla partenza 1 persona (4 nel 2015) a chiuso le attività relative alle 4 persone partite l'anno precedente.
11. Non è possibile conteggiare gli utenti della maggior parte delle iniziative promozionali ma conosciamo i soggetti che hanno utilizzato l'opportunità del Carnet Vacanze Alternative. In particolare le 111 proposte sono state pubblicate da 15 OdV iscritte ai registri, 13 OdV non iscritte e 40 altre organizzazioni.
12. Tutte queste attività sono state realizzate da operatori del Centro, senza il bisogno di esternalizzare alcuna prestazione.

### **Alcuni indicatori di performance rispetto al perseguimento della I finalità**

1. **Indicatore di "riconoscimento" del comparto scolastico** - (% di iniziative inserite nel POF sul totale delle iniziative rivolte a scuole) - come in precedenza, anche nel 2015 la quasi totalità (l'80%) delle iniziative proposte alle scuole sono state inserite nei Piani per l'Offerta Formativa delle scuole, rivelando l'elevata capacità del Centro di progettare percorsi "riconosciuti" di sensibilizzazione degli studenti ai valori della solidarietà.
2. **Indicatori di incidenza di un comparto scolastico** - (% interventi su in un comparto scolastico rispetto al totale degli interventi) - le iniziative realizzate nel comparto scolastico sono state rivolte a 51 scuole: il 92% sono scuole superiori, il 4% scuole medie e un altro 4% scuole elementari.
3. **Indicatori di presa in carico delle persone** - (% servizi erogati a singoli cittadini rispetto al totale delle persone destinatarie dei servizi) - questa finalità ha coinvolto oltre 26.000 cittadini; di questi 463 persone sono state accompagnate singolarmente per rispondere alle proprie esigenze di fare esperienza di volontariato. Si tratta di poco meno del 2% del target coinvolto.

### **Alcune prime 'suggerzioni valutative' rispetto al perseguimento della I finalità**

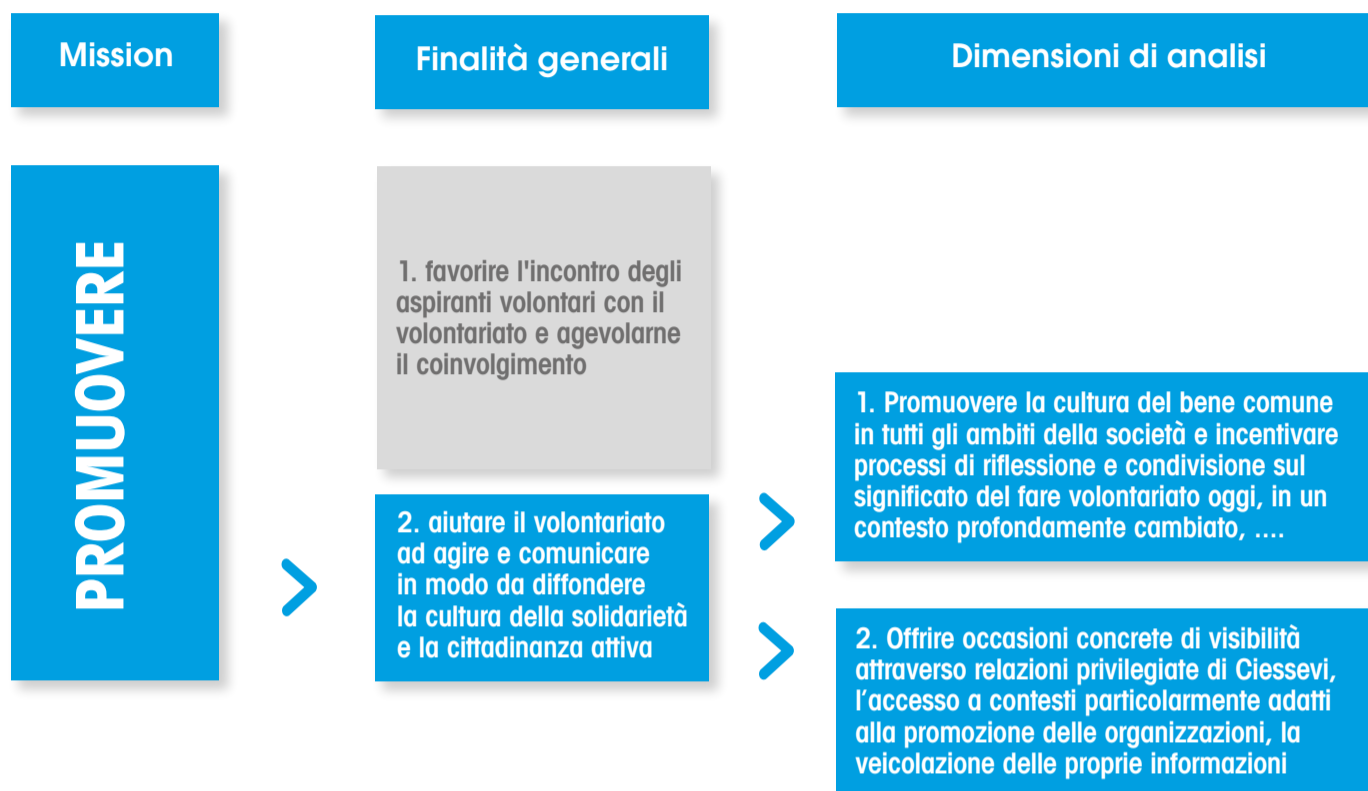
Per questa finalità sono stati utilizzati principalmente gli strumenti tipici della promozione del volontariato. In particolare: l'informazione costante dei cittadini che le richiedono, l'organizzazione di eventi e l'orientamento al volontariato.

Sono stati realizzati alcuni servizi specificamente rivolti ai giovani: il carnet delle vacanze alternative, le informazioni e gli orientamenti per il Servizio Volontario Europeo, il sito del progetto per le scuole e le attività di accompagnamento per il mondo scolastico. In base anche a un accordo quadro con Ufficio Scolastico Territoriale, l'80% delle attività con le scuole rientra nei Piano per l'Offerta Formativa degli Istituti.

Ci si concentra, sempre, massimamente sugli istituti superiori (il 92% degli interventi) e, necessariamente, si coinvolgono più persone con iniziative collettive (eventi, animazioni, formazioni) che non con attività rivolte ai singoli.



## SECONDA FINALITÀ: AIUTARE IL VOLONTARIATO AD AGIRE E COMUNICARE IN MODO DA DIFFONDERE LA CULTURA DELLA SOLIDARIETÀ E LA CITTADINANZA ATTIVA



Tale finalità del promuovere può essere declinata nelle seguenti "dimensioni di analisi":

1. promuovere la cultura del bene comune in tutti gli ambiti della società e incentivare processi di riflessione e condivisione sul significato del fare volontariato oggi, in un contesto profondamente cambiato, garantendo un costante e attivo presidio dei luoghi di pensiero sul tema del volontariato e della cittadinanza attiva;
2. offrire occasioni concrete di visibilità attraverso relazioni privilegiate di Ciessevi, l'accesso a contesti particolarmente adatti alla promozione delle organizzazioni, la veicolazione delle proprie informazioni.

Nella prima dimensione sono ricomprese le attività di veicolazione dell'aggiornamento e diffusione di notizie, eventi e dati sul volontariato, oltre ai servizi di consulenza e formazione sul tema della comunicazione e i momenti di approfondimento seminari. Si intende inoltre la messa a disposizione di ogni richiedente di pubblicazioni, studi, ricerche e la realizzazione di momenti pubblici di discussione, di dibattito e di approfondimento intorno ai temi della solidarietà.

La seconda dimensione di analisi si riferisce all'esercizio del ruolo di Ciessevi come cassa di risonanza mediatica per la promozione di organizzazioni e loro contenuti.

Anche rispetto alle suddette 2 dimensioni di analisi, la cui rappresentazione quantitativa è contenuta nelle tavole allegate, è interessante mettere in evidenza alcuni elementi valutativi.

### Alcuni elementi valutativi rispetto al perseguimento della II finalità

**PRIMA DIMENSIONE: promuovere la cultura del bene comune in tutti gli ambiti della società e incentivare processi di riflessione e condivisione sul significato del fare volontariato oggi, in un contesto profondamente cambiato, garantendo un costante e attivo presidio dei luoghi di pensiero sul tema del volontariato e della cittadinanza attiva.**

1. Nell'ambito del sostegno al volontariato per promuovere le proprie attività nella cittadinanza, Ciessevi ha realizzato 8 corsi diretti (11 nel 2015), per un totale di 71 ore di formazione (120 nel 2015) per una durata media di quasi 9 ore ciascuno (11 nel 2015).
2. Per quanto riguarda le iniziative rivolte alla cittadinanza Ciessevi ha partecipato a 3 eventi di promozione del volontariato (una promossa dal Parlamento UE, Salone del Libro di To, Fa la Cosa Giusta) intervenendo con 3 iniziative (2 seminari e 1 mostra fotografica, per 33 ore di lavoro complessive) (2 gli interventi del 2015 destinati ai Volontari Energia per Milano).

3. Dal punto di vista della comunicazione, nel 2016 Ciessevi ha prodotto 3 numeri di Vdossier (periodico di approfondimento sui temi del volontariato) dedicando 565 ore di lavoro (erano 3 le uscite del 2015 per 560 ore di lavoro); ha prodotto un e-book con le proposte di volontariato estivo visitato da 1.121 utenti (prodotto anche nel 2015); ha pubblicato 1.685 post sui social per 145 ore di lavoro complessivo sociale e web (210 nel 2015 per 51 ore di lavoro).
4. I servizi sono per l'85% forniti dagli operatori del Centro, con un'esternalizzazione del 15% per la necessità di alcune competenze specifiche, soprattutto per formazione e Vdossier.
5. I beneficiari rendicontabili per questa sezione sono tutte le 1.975 OdV che ricevono Vdossier (1.867 nel 2015): 540 iscritte con sede nel capoluogo, 615 iscritte con sede fuori dal capoluogo; 430 non iscritte con sede nel capoluogo e 390 non iscritte con sede fuori dal capoluogo; e 3.486 altre organizzazioni (erano 5.858 nel 2015).
6. Le sessioni/visite alla sezione Vdossier del sito istituzionale e/o che hanno scaricato l'e-book, sono in totale di 74.320 utenti (20.169 nel 2015).
7. Viene sempre effettuato un monitoraggio dei servizi erogati, per formazione sulla soddisfazione dei servizi e in generale con l'osservazione degli operatori.
- 8.

## **SECONDA DIMENSIONE: valorizzare e rendere visibile il contributo che il volontariato apporta alla cultura della solidarietà**

1. Per veicolare, infine, la visibilità dell'apporto del volontariato alla cultura della solidarietà, Ciessevi ha utilizzato, tra gli altri, il progetto Volontari per un Giorno, veicolando 721 opportunità di volontariato sul portale, consentendo 1.378 matching e pubblicando 3.330 post sulla pagina Facebook dedicata (63 post di media a settimana, contro i 21 dell'anno precedente), con un investimento complessivo di ca. 600 ore.
2. Ha mantenuto costantemente aggiornato, nel 2016 come negli anni precedenti, la propria banca dati, aggiornando 1.002 record (4.530 nel 2015); e fornendo 15 estrazioni (18 nel 2015) a cittadini e organizzazioni che lo hanno richiesto (e altre 16 a supporto dell'attività di operatori interni).
3. Attraverso gli appositi strumenti web Ciessevi ha veicolato 312 eventi dalle associazioni e 168 ricerche volontari senza l'apporto di operatori perché si tratta di servizi web disponibili in autonomia alle organizzazioni.
4. Nel 2016 l'attività di ufficio stampa ha consentito di veicolare notizie da 86 organizzazioni in 30 uscite complessive (9 uscite nel 2015), per 53 ore di lavoro.
5. Per questa finalità Ciessevi ha sostenuto: 315 OdV iscritte e 122 OdV non iscritte (46 e 35 nel 2015) e altre 24 organizzazioni non profit (112 nel 2015).
6. La totalità di queste attività è realizzata con gli operatori del Centro e le attività web sono costantemente lette e monitorate attraverso lo strumento di Google Analytics e le statistiche social, quelle di ufficio stampa dalla rassegna stampa giornaliera.
7. Non sono realizzate rilevazioni specifiche di questo tipo di bisogno, ma avviene una continua integrazione dei servizi erogati per questa finalità per la componente web, sociale media, integrazione sia strategica che organizzativa.

## **Alcuni indicatori di performance rispetto al perseguimento della II finalità**

1. **Indicatore di differenziazione dell'utenza servita** – (% singola tipologia di utenza servita sul totale dell'utenza) – con le iniziative volte al perseguimento di questa finalità strategica, Ciessevi si è rivolto per l'40% a organizzazioni di volontariato (di queste per il 60% sono iscritte ai registri e il 40% sono non iscritte), per il 60% ad altre organizzazioni non profit.
2. **Indicatore di diversificazione dei servizi** – (% di incidenza di una tipologia di servizio sul totale della finalità) – i dati raccontano che, per questa finalità si è impiegato in totale 2.883 ore lavoro: di queste poco meno dell'30% delle ore in azioni di comunicazione (che sono il 55% del numero di prestazioni fornite) e poco più del 70% per le altre attività (formazione, promozione, banca dati, matching che corrisponde al 45% di prestazioni fornite).
3. **Indicatore di concentrazione per dimensione di analisi** – (% di incidenza di una dimensione di analisi sul totale della finalità) – i dati raccontano che, per questa finalità si è impiegato poco più dell'30% delle ore per promuov

vere la cultura del bene comune (che raccoglie il 28% del numero di prestazioni fornite) e poco meno del 70% per favorire occasioni di visibilità delle organizzazioni (che corrisponde al 72% di prestazioni fornite).

### **Alcune prime 'suggerzioni valutative' rispetto al perseguimento della I finalità**

Per questa finalità è consistente l'impegno in attività di comunicazione sia si progetti specifici (sono triplicati i numeri di post sulla pagina Facebook di Volontari per un giorno) che sulle pagine istituzionali (8 volte superiore il numero di post pubblicato sulla pagina Facebook di Ciessevi) e per l'ufficio stampa (aumentate di 3 volte).

Altre azioni sono rimaste invariate: la realizzazione del carnet delle vacanze alternative, la produzione di 3 numeri di Vdossier, i matching di Volontari per un giorno, le ricerche volontari e le segnalazioni di eventi sul sito istituzionale, la formazione e l'organizzazione di eventi su iniziativa diretta di Ciessevi.

Da notare quanto il peso rilevante delle azioni di comunicazione non abbia un proporzionale investimento in termini di ore lavoro dedicate confermando il trend degli scorsi anni. Inoltre si è riproporzionata la concentrazione di Ciessevi sulle azioni di visibilità del volontariato, e rivolgendosi ad un numero molto maggiore di soggetti (soprattutto OdV), attività che era quasi residuale rispetto alla promozione della cultura del bene comune.

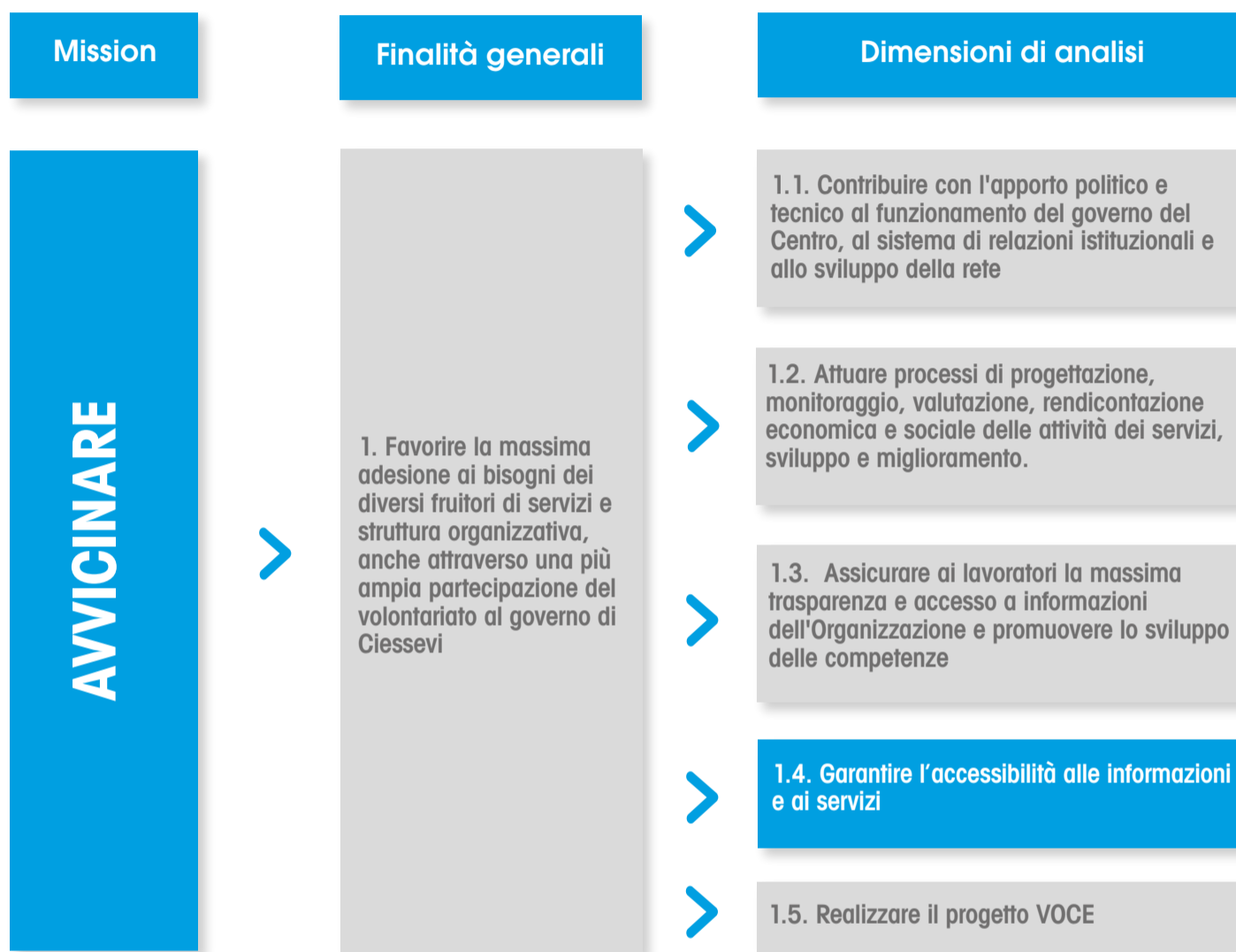
La banca dati strumenti indispensabile per l'azione del Centro, è stata costantemente aggiornata anche se, dopo il grande lavoro di pulizia di dati svolto nel 2015, l'attività si è ridotta di circa un quarto.

Questa finalità è per lo più perseguita con personale interno, e vede una forte integrazione strategica dei servizi soprattutto quelli di comunicazione.

### 3. MISSION - AVVICINARE

#### 3.1 In che modo Ciessevi MIGLIORA LA QUALITÀ dei suoi servizi e del sistema organizzativo?

FINALITÀ: MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI  
E DEL SISTEMA ORGANIZZATIVO



La mission di avvicinare si riferisce alle azioni necessarie per favorire la vicinanza tra i Ciessevi e i suoi fruitori, ma anche tra Ciessevi e i suoi operatori, nonché la governance.

Questa finalità è organizzata in diverse dimensioni di analisi.

Di queste prendiamo in considerazione solo quella che ha una ricaduta diretta sui servizi, approfondendo, in particolare la dimensione:

1.4. garantire l'accessibilità alle informazioni e ai servizi

#### Alcuni elementi valutativi rispetto al perseguimento della finalità:

1. È stato realizzato il Bilancio Sociale 2015, dedicato al primo anno di attività del progetto 2015-2016 (differentemente da quello scorso che ha riguardato la biennalità 2013-2014), e realizzato anche quest'anno per la sola versione on-line (navigabile sia dal sito che da un .pdf), confermando l'opportunità di avere spazio navigabile nel sito e facilitando una lettura di sintesi con infografiche; è anche stata realizzata una nuova Brochure istituzionale cartacea; parimenti è stato realizzato il Rapporto di Valutazione, sull'annualità 2015) non realizzato nel precedente anno).
2. Sono state realizzate 2 iniziative di promozione dei servizi del Centro (uno stand a Fa la cosa Giusta e un Open day su Fare non profit) con un investimento di ca. 120 ore di lavoro.
3. Ciessevi ha mantenuto il proprio sito internet pubblicando 223 notizie istituzionali dedicando 65 ore di lavoro (350 nel 2015, 150 ore nel 2015) e consentendo l'intercettazione di 594.683 visualizzazioni (570.540 nel 2015) con

una media di quasi 50.000 visualizzazioni al mese (erano oltre 47.000 nel 2015); inoltre è stato attivato il sito del progetto Università del Volontariato ([www.univol.it](http://www.univol.it)) con 41.324 visualizzazioni in un anno (quasi 3.500 al mese).

4. Sono stati costantemente aggiornati i profili social istituzionali:
  - a. Ciessevi è presente su Facebook con una media di 30 post a settimana e 4767 interazioni (erano 18 nel 2015, con 4710 amici), Twitter 37 post a settimana e 424 followers (erano 33 nel 2015, con 944 followers), YouTube 33 nuovi video caricati e 58.148 visualizzazioni (nel 2015 sono stati caricati 230 video), LinkedIn con 1 post a settimana e 321 followers, Google+ con 1 post a settimana e 114 followers (erano 4 post nel 2015, con 11 followers);
  - b. è stato abbandonato il profilo sul portale Uidu (creato per Expo con 3 community riservate, con 8767 membri totali e pubblicati ca. 6000 post), ma gestito il profilo Facebook di Univol con 7 post a settimana (3 nel 2015) e 599 interazioni; e quello linkedin di Univol con 0,5 post di media a settimana con 32 followers;
  - c. è attivo il profilo Facebook di LightUp! con 9 post a settimana (4 nel 2015) e 1.144 interazioni;
  - d. il profilo Twitter di Fare non profit, con 4 post a settimana e 48 interazioni (è stato aperto a fine anno).
5. Sul piano dell'attività stampa istituzionale Ciessevi ha realizzato 11 comunicati stampa (9 nel 2015) e ha consentito 94 uscite sui quotidiani (365 nel 2015, ma c'era Expo): 18 sulla carta stampata e 52 sul web (rispettivamente 159 e 136 nel 2015) e 24 di agenzia; e 9 uscite su radio e TV (non conteggiate nel 2015); non ha realizzato conferenze stampa (2 nel 2015); l'attività ha richiesto 248 ore di lavoro.
6. Ha realizzato 105 prodotti di comunicazione istituzionale (e-book, volantini, locandine, inviti, abstract, ...) (28 prodotti nel 2015); oltre alla realizzazione e diffusione della guida corsi annuale.
7. Infine Ciessevi ha fornito servizi di supporto logistico per 104 volte (74 nel 2015), per 27 ore di lavoro.
8. Prosegue l'attenzione trasversale alla cultura del marketing sociale, con alcuni momenti di analisi specifici su progetti che lo richiedono; parimenti è costante l'azione di monitoraggio delle attività del Centro, anche con il prezioso supporto della banca dati.
9. Il coinvolgimento del personale esterno per questa finalità si limita a ca. il 5% del tempo totale e si limita ad alcune competenze specifiche (web-master, impaginatori, stampatori, ufficio stampa) (era del 12% nel 2012).

#### 4. LA PERFORMANCE DI CIESSEVI NEL PERSEGUIMENTO DELLA PROPRIA MISSION: alcuni elementi valutativi di sintesi da parte del “valutatore”

Ciessevi ha dedicato molte delle sue attenzioni ai fenomeni di trasformazione del contesto sociale nel quale era collocato. Infatti, si è dedicato non solo alla realizzazione del piano attività definito ad inizio anno, ma anche alla partecipazione attiva ad un complesso percorso di riorganizzazione regionale che, avviato nel 2014, ha visto nel 2016 una forte accelerazione e il raggiungimento di alcuni obiettivi di coerenza organizzativa sia delle strutture operative che dei cicli produttivi dei servizi. Tale percorso ha richiesto il coinvolgimento costante di molto personale in incontri, riflessioni e sperimentazioni che avevano l'obiettivo di incidere nella cultura produttiva così come nella tipologia dei prodotti a disposizione dei beneficiari.

Sempre nel corso del 2016 è stata approvata la legge di Riforma del Terzo Settore (106/16) che ha portato con sé da un lato la definizione del sistema generale di riassetto del terzo Settore, ma, contemporaneamente, l'avvio del lavoro di definizione dei Decreti Attuativi, sia sul mondo del non profit nel suo insieme che sulla realtà dei CSV (iter conclusosi solo nel 2017).

Il rafforzamento del sistema regionale non è andato di pari passo con il rafforzamento di quello nazionale che, per alcune progettualità, ha mancato di chiarezza e di determinazione lasciando in sospeso investimenti fatti negli anni precedenti e richiedendo sospensioni o attivazioni parallele pensate come “pro-tempore” (portale per l'orientamento al volontariato dopo Expo, Infocontinua, tema delle competenze, progettazione europea – PON e POR).

Nel corso del 2016 ha avuto termine la convenzione con il Comune di Milano, venendo a mancare, per Ciessevi, una copertura economica importante per alcune attività istituzionali del Centro: supporto alle reti e attività con le scuole. Inoltre non è stato dato l'avvio al progetto Volontari Energia per Milano assegnato a Ciessevi a seguito di un bando di gara, rimandandolo all'anno successivo.

Queste forti incertezze, “cambi di prospettiva” operativa e culturale hanno impattato sulla “redditività sociale” del Centro, anche se i numeri dei servizi sono confermati, nel loro complesso, di pari dimensione rispetto all'anno precedente.

Si sono mantenuti quasi invariati i numeri degli interventi su tutti i fronti ma rinunciando, in diverse occasioni a che questi fossero parte di un progetto complessivo (evidente, in particolare, per l'accompagnamento alle reti e per l'attività di Scuola volontariato). Per certe dimensioni di analisi (soprattutto nel Sostenere-Qualificare) si è anche ricorso in modo più consistente all'utilizzo di personale esterno rendendo evidente una necessità di supporto al personale interno, ma cercando di non incidere eccessivamente sui costi e coinvolgendo collaboratori esterni pro bono (soprattutto in ambito formativo).

Per contro le progettualità forti già dagli anni scorsi hanno continuato a crescere nella loro qualità (Università del Volontariato ha rafforzato la collaborazione con alcune Università, ha sviluppato nuove opportunità formative per i dirigenti, ha confermato la sinergia con alcuni percorsi universitari milanesi, ha continuato nel coinvolgimento di aspiranti volontari) e nella loro diffusione fuori dai confini metropolitani (nuove sedi di Università del Volontariato, nuovi aderenti a Volontari per un Giorno, nuovi partner di Vdossier).

Il rinnovo dell'accreditamento presso l'Agenzia Nazionale Giovani, ottenuto proprio nel 2016, per l'invio dei volontari in Europa all'interno del programma Servizio Volontario Europeo, conferma un'attenzione particolare di Ciessevi alla dimensione Europea e, al tempo stesso, alla possibilità di fare esperienza di volontariato anche in modo occasionale e non legato “definitivamente” ad una organizzazione, perché si tratta di un'esperienza “a tempo” (anche se lunga). In questa direzione si sono consolidate altre importanti azioni avviate nel 2015 in occasione dell'accompagnamento dei volontari per Expo: la realizzazione di una pubblicazione con Franco Angeli sul “fenomeno” dei volontari post-moderni, volontari occasionali che si attivano in occasione di eventi, campagne, iniziative particolari; e la realizzazione di un vero e proprio manuale (reso pubblico nel 2017) sulla gestione dei volontari in queste occasioni.

Il 2016 è anche stato segnato dal lancio di un nuovo progetto: Fare Non Profit, un sistema di supporto e sviluppo delle organizzazioni che accompagna gli enti di terzo settore a 360 gradi in tutti gli aspetti della vita organizzativa. Il progetto è stato lanciato con un open day alla fine del 2016 con un evento di grande successo.

Da anni Ciessevi ha scelto di rivolgersi non solo alle OdV ma anche a tutto il mondo del terzo Settore, anche se con regole di accesso diversificate, ora la sfida del coinvolgimento del mondo profit comincia ad essere sempre più diffusa in tutte le attività del Centro: Volontari per un Giorno che ha partner aziendali, Università del

Volontariato con corsi tenuti da dipendenti di aziende, Fare Non Profit con alcuni servizi in convenzione, eventi di comunicazione con le sponsorizzazioni di aziende. Queste relazioni progettuali confermano una capacità di Ciessevi di essere anticipatore su alcuni scenari che, tra l'altro, sono oggetto di pensiero e attuazione anche della nuova legge di riforma del Terzo Settore.

Ed è stato importante il contributo che Ciessevi ha offerto nella definizione dei decreti attuativi della Riforma, con studi condotti insieme a CSVnet Lombardia, Forum del Terzo Settore di Milano e della Lombardia, e con interlocuzioni istituzionali anche di livello nazionale.

La cultura della Riforma ha permeato comunque l'anno di attività di Ciessevi, anche attraverso il percorso di ripensamento e riorganizzazione che Ciessevi ha condotto con gli altri CSV della Lombardia, giungendo al ricollocamento del mandato del Centro come Agenzia di sviluppo locale del Volontariato e della Cittadinanza attiva.

Il presente capitolo è stato svolto da Marta Moroni e Silvia Rapizza (Area Sviluppo e Comunicazione) sul modello e con la supervisione di IRS (Istituto per la Ricerca Sociale) in coerenza con le Linee guida di CSVnet.

