



Il CESV nel 2015

Introduzione.....	2
1. Promozione del volontariato	4
2. Informazione e Comunicazione	8
3. Formazione	10
4. Consulenza e Assistenza	11
5. Animazione territoriale.....	13
6. Riepilogo attività da programma 2015	15
7. Il ruolo del CESV nel rapporto con enti e istituzioni.....	16
8. Il progetto TEU Territorio Europa	17
9. I questionari di soddisfazione.....	19
10. Valutazione finale	21

Introduzione

Come ogni anno CESV accompagna la presentazione del bilancio consuntivo con la relazione sociale, attraverso la quale si proverà a dare risposta ad alcune domande fondamentali: che cosa è stato fatto, con quali e quante associazioni e con quale grado di soddisfazione.

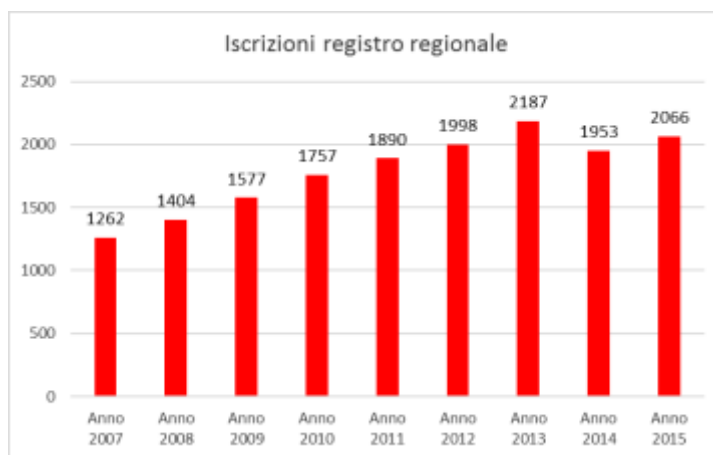
Verificheremo inoltre le azioni dispiegate da CESV nella relazione con gli enti locali, nonché le conseguenze di alcune importanti scelte politiche e organizzative avvenute nell'anno.

Cercheremo anche di individuare punti di forza e criticità emersi sia in relazione al nostro operato che in relazione al contesto in cui ci troviamo ad operare.

Il programma e le attività 2015

Nel corso del 2015 sono rimaste invariate le situazioni di crisi che hanno caratterizzato gli ultimi anni: scarsità delle risorse, aumento delle contraddizioni, pressione degli enti locali nei confronti delle associazioni.

A livello strutturale il numero delle OdV iscritte al registro regionale del volontariato segnala un aumento rispetto alla forte flessione del 2014, dovuta ad una ripulitura da parte della regione dell'elenco delle associazioni iscritte (nel grafico si mostrano le Odv a partire dal 2007, dove è evidente la flessione del 2014)



La discussione sulla riforma del terzo settore, tuttora in vigore, ha contribuito a creare un clima di incertezza generale sia sul futuro dei CSV che delle associazioni di volontariato; sotto questo profilo, la mancata convocazione della Conferenza regionale del volontariato, per la prima volta dal 2007, è un segnale evidente della difficoltà della situazione.

Nello specifico del CESV, nel 2015 le risorse a disposizione sono diminuite di ben € 300.000 rispetto al 2014, con un finanziamento complessivo proveniente dall'art. 15 della legge 266 pari a 1.604.000 euro, che con l'aggiunta di € 196.000 provenienti da residui di gestione degli anni passati ha portato ad un programma del valore di € 1.800.000.

Questo vistoso calo delle risorse ha comportato con ogni evidenza una maggiore difficoltà nell'erogazione dei servizi, con maggiore ricorso a personale interno per alcune attività e con la modifica di alcuni servizi essenziali, a partire dal passaggio della rivista Reti solidali dal cartaceo al formato elettronico.

L'anno ha visto anche dei rilevanti cambiamenti nell'organigramma CESV, a seguito delle dimissioni del presidente Danese andata a ricoprire la carica di Assessore alle politiche sociali del Comune di Roma. Il passaggio ha portato prima al cambio di Presidente, poi, in concomitanza con la naturale scadenza, al rinnovo del Comitato Direttivo. Nuovo Presidente di CESV, sia inizialmente in sostituzione che poi in concomitanza con il rinnovo del Comitato Direttivo, Paola Capoleva. Nello stesso tempo CESV ha ulteriormente rafforzato la sua compagine sociale con l'ingresso di tre nuovi soci: Associazione Immensa.....MENTE, Associazione La Lanterna, Associazione CLUB degli H.A.M.I.C.I. per arrivare ad un totale di 64 associazioni Socie.

I passaggi a livello di organismi direttivi hanno anche comportato alcune modifiche a livello di struttura organizzativa; in particolare, il distacco temporaneo di due risorse umane presso l'assessorato ha comportato una ridefinizione degli aspetti organizzativi interni in merito alla erogazione dei servizi, anche in virtù di una avviata riduzione del personale (2 persone nel corso dell'anno) e di alcune maternità sia a livello centrale che nelle case del volontariato. La risposta è stata quella di cercare una maggiore territorializzazione dei servizi, soprattutto nel Comune di Roma che risentiva di un minore rapporto tra numerosità associativa e operatori dedicati.

A queste attività si aggiungono quelle connesse con la sperimentazione di progettazioni integrative e speciali, presentate al Comitato di Gestione nel dicembre del 2014. Si tratta del progetto TEU – Territorio Europa, con il quale CESV si pone l'obiettivo di costruire sistemi territoriali per la partecipazione ai bandi europei con un ruolo propulsivo e predominante del volontariato.

Sempre a livello strutturale, con Determinazione dirigenziale del 30/03/2015 CESV è stata iscritta nel registro regionale delle persone giuridiche.

Con l'occasione segnaliamo che durante lo scorso anno è ripreso il percorso per l'unificazione delle attività di Centro di Servizio fra Cesv e Spes, con la prospettiva di arrivare ad un unico Centro durante il prossimo anno.

Questo processo è stato rafforzato anche dal Disegno di legge delega sul Terzo settore che prevede all'art.5, tra l'altro, la ridefinizione territoriale dei Centri di Servizio; qualora si concretizzi l'ipotesi di unificazione è ovvio che le attività che si realizzeranno nel 2017 saranno impostate diversamente.

Il disegno del programma

Il programma dei CSV del Lazio CESV-SPES è composto da schede progetto, in cui sono indicate le attività previste e gli obiettivi che si intendono perseguire, a partire dalle attività istituzionali previste dal DM 8 ottobre 1997 con approfondimenti, ove presenti, dei percorsi di sviluppo e delle innovazioni previste.

Le schede progetto sono quindi raggruppate, secondo le indicazioni e le modellistiche predisposte a livello nazionale da CSVnet e Consulta COGE, nelle seguenti macrovoci (utilizzate ai fini della redazione del bilancio) :

1. Promozione del volontariato
2. Informazione e comunicazione
3. Formazione alle OdV
4. Consulenza e assistenza
5. Animazione territoriale

All'interno di questo schema alcune schede progetto - Scuola e Volontariato, Sostegno alla partecipazione delle OdV, gestione sportelli territoriali e sede regionale – ed alcune attività previste nelle schede – ad esempio il trovavolontariato, la gestione del portale e della rivista dei CSV – sono realizzate congiuntamente con SPES, con il quale viene realizzato il programma stesso e la sua rendicontazione semestrale.

Le attività di servizio alle associazioni sono riassunte nei primi 5 punti e saranno illustrate attraverso dati quantitativi quotidianamente raccolti attraverso il sistema informatico di CESV. I servizi sono catalogati per associazione secondo una modalità che simula l'apertura di una pratica: per fare un esempio, nel caso di una consulenza per la costituzione di un'associazione, non si prendono in considerazione tutti gli incontri effettuati (che nello specifico sono numerosi per ovvi motivi), ma il raggiungimento del risultato finale, la chiusura appunto della pratica "costituzione associazione". Con tale modalità la registrazione darà 1 servizio per un'associazione; metodologia che si è preferito utilizzare onde evitare ridondanze di dati e un'eccessiva attenzione alla registrazione del dato piuttosto che al raggiungimento dell'obiettivo.

Questa parte quantitativa è stata riepilogata nel capitolo 6, che riassume quindi le attività catalogabili e sintetizzabili (pur con approssimazioni) attraverso numeri

A partire dal capitolo 7 invece si illustrano le attività nelle quali emerge il lato qualitativo dell'intervento, consistente sia nella verifica della soddisfazione delle associazioni attraverso appositi questionari, sia attraverso l'illustrazione del ruolo di interlocutore degli enti locali e di attivatore di sinergie territoriali che vedono il volontariato come protagonista principale.

1. Promozione del volontariato

Si tratta delle attività volte a dare impulso al volontariato attraverso la sensibilizzazione di cittadini/istituzioni nei confronti dello sviluppo di una “cultura della solidarietà”, il supporto al ricambio generazionale delle associazioni, la promozione di occasioni di incontro fra singoli volontari e le OdV.

La promozione è articolata nelle seguenti due finalità:

- facilitare l’incontro tra organizzazioni di volontariato e cittadini;
- far crescere la cultura della solidarietà.

1.1 Finalità uno: facilitare l’incontro tra OdV e cittadini

In questo ambito l’attività di CESV, realizzata congiuntamente con SPES, è il Trovavolontariato, servizio avviato in via sperimentale nel 2012 nel territorio del Comune di Roma e nato proprio per rispondere alla richiesta spontanea di cittadini desiderosi di impegnarsi nel volontariato, ma in difficoltà nell’orientarsi nel vasto mondo delle associazioni.

Nel corso del 2015 le associazioni sono salite a 412 e si sono iscritte attraverso il sito www.trovavolontariato.it 4.948 persone, di cui il oltre il 70% donne e con alta percentuale (62%) di persone che non hanno mai svolto attività di volontariato. Il totale di volontari inserito è stato di 872 in 235 associazioni di volontariato

Nonostante il successo ottenuto, si ritiene tuttavia opportuno aggiornare il meccanismo di funzionamento del programma, a seguito di alcune criticità, emerse nell’ultimo anno. In particolare, è necessario da un lato ampliare l’offerta di associazioni presenti, in quanto non tutti i soggetti presenti si sono dimostrati in grado di venire incontro alle aspettative dei volontari; dall’altro intercettare quel volontariato individuale e occasionale che incontra difficoltà a inserirsi in un percorso strutturato di impegno all’interno di una Organizzazione di Volontariato

1.2 Finalità due: sostegno alla crescita della cultura della solidarietà

Attraverso la promozione della cultura della solidarietà, la sensibilizzazione alla cittadinanza attiva ed alla partecipazione, si perseguono gli obiettivi della crescita quantitativa e qualitativa del volontariato. Tale finalità del promuovere può essere articolata nelle seguenti attività:

a. Scuola e Volontariato – b. Promozione del Servizio Civile – c. Realizzazione di eventi ed iniziative di promozione del volontariato.

a Scuola e volontariato

I CSV del Lazio gestiscono congiuntamente da anni un progetto di intervento nelle scuole, che prevede la costruzione di un catalogo dal titolo “Cambiando Registro” visualizzabile on line all’indirizzo <http://www.volontariato.lazio.it/scuolaevolontariato> all’interno del quale sono presenti le proposte delle associazioni di intervento nelle scuole. A queste può seguire una fase di stage realizzati dai giovani presso le OdV; l’andamento triennale indicato nella tabella mostra una difficoltà nella realizzazione degli stage presso le associazioni. Vale per questa linea progettuale quanto già indicato sulla progettualità Trovavolontariato, in merito alla necessità di rilanciare e rivedere alcune modalità di realizzazione dell’intervento.

	Cambiando Registro 2013/2014	Stage 2013/2014	Cambiando Registro 2014/2015	Stage 2014/2015	Cambiando Registro 201/2016	Stage 2015/2016
Frosinone	38	1	32	2	37	0
Latina	64	10	60	17	66	6
Rieti	52	6	60	6	59	0
Viterbo	30	7	31	13	31	6
Roma	127	29	109	48	99	20
Tot	311	53	292	86	292	32

b Servizio civile

Sviluppando quanto avviato nel corso del 2014, nel 2015 si è assistito ad un ulteriore impegno del governo in merito al servizio civile, con un numero di progetti e di posti a disposizione in notevole aumento. CESV ha avuto la capacità di intercettare e dare risposta alla crescente domanda di progetti e di volontariato, anche attraverso strumenti innovativi e sperimentali, dimostrando una capacità progettuale e gestionale che lo posizionano tra i principali enti gestori nel panorama regionale.

Le attività realizzate si dividono tra il supporto alla presentazione dei progetti, la promozione del bando e la selezione dei giovani, le procedure amministrative e di monitoraggio dei giovani in servizio civile ed infine il lavoro di formazione e certificazione delle competenze.

SUPPORTO PROGETTAZIONE ASSOCIAZIONI

In merito al supporto progettuale nel corso del 2015 CESV ha risposto ad un numero crescente di bandi, per diverse linee progettuali, che riportiamo:

Bando straordinario scadenza 30 giugno.

Pubblicato per completare l'assegnazione di posti rimasti vacanti nella progettazione 2014.

CESV ha presentato 7 progetti per 44 giovani per il servizio civile e 3 progetti per 18 Giovani per la linea progettuale Garanzia Giovani.

Bando ordinario scadenza 15 ottobre

Si tratta del Bando ordinario per i giovani in servizio civile che si ripete tendenzialmente con la stessa scadenza nel mese di ottobre

CESV ha presentato 25 progetti per 151 giovani su 52 sedi associative a cui si sono aggiunti 2 progetti in co progettazione con il Comune di Roma ed il Comune di Anzio attivando altri 8 giovani.

Bando straordinario Giubileo scadenza 6 novembre

Rivolto alle associazioni del Comune di Roma e connesso con il Giubileo della Misericordia.

CESV ha presentato 2 progetti per un totale di 56 giovani

Tutti i progetti di CESV sono stati approvati risultando sempre nelle primissime file in quanto a punteggio ottenuto. Il riepilogo della progettazione del 2015 è riportato nella tabella che segue:

	Bando Straordinario SCN	Bando Straordinario GG	Bando Ordinario SCN	Bando Giubileo	Tot
Progetti	7	3	25	2	37
Volontari	44	18	151	56	269
OdV	16	17	52	5	

SELEZIONI GIOVANI

In merito a questo punto nel corso del 2015 si è provveduto alla selezione dei giovani da avviare in servizio sulla base della progettazione del 2014, secondo le seguenti modalità:

- Garanzia Giovani. - 14 progetti - 23 associazioni - 46 giovani selezionati su 233 ragazzi colloquiati. Avvio in servizio il 16/04/2015
- Servizio Civile - 22 progetti - 47 associazioni - 123 giovani selezionati su 581 colloquiati. Avvio in servizio il 01/07/2015

A questi si sono aggiunti i giovani previsti per il bando straordinario del Giubileo, in tutto 56 selezionati su 178 colloqui (tenutisi nel dicembre 2015) e avviati in servizio il 3 febbraio del 2016.

In questa ultima occasione CESV a fini sperimentali ha avviato una modalità innovativa di presentazione della domanda, che consentiva una iscrizione on line anche attraverso il proprio Smartphone. Si tratta di una modalità del tutto innovativa a quanto risulta anche nel panorama nazionale e che sicuramente sarà adottata nel corso delle prossime scadenze.

Complessivamente nel corso del 2015 CESV ha realizzato colloqui con 992 giovani, di cui 225 sono stati avviati in servizio (di cui 169 avviati nel 2015 e 56 nel 2016)

GESTIONE AMMINISTRATIVA, FORMAZIONE, MONITORAGGIO

CESV si occupa della gestione amministrativa, della formazione generale e del monitoraggio delle attività dei giovani in servizio. A seconda della numerosità del contingente si costruiscono classi per la formazione con un massimo di 25 ragazzi a classe.

- Formazione generale: 3 classi da 45 ore per il bando Garanzia Giovani – 7 classi da 45 ore per il Servizio Civile per un totale di 450 ore di formazione generale erogate dal CESV
- Monitoraggio: 1 somministrazione in presenza e 4 via mail del questionario bimestrale di monitoraggio per volontari ed OLP più analisi dei dati
- Focus Group di condivisione risultati a 6 mesi di progetto
- Certificazione competenze: 3 incontri in presenza di volontari; 3 incontri in presenza di OLP; 1 colloquio individualizzato; redazione certificato

c Realizzazione di eventi e iniziative di promozione del volontariato

In questo quadro sono invece state inserite le attività di supporto del CESV alle OdV, laddove queste promuovono e organizzano attività di promozione del volontariato rivolte alla cittadinanza. Rispetto allo scorso anno è stata scorporata l'attività connessa con il Trovavolontariato, in quanto diretta alla persona e non all'associazione. Nella tabella che segue sono indicate le attività realizzate; le 140 associazioni indicate nel totale hanno attinto a più servizi.

	Altro...	Info e orient.	Segr org tecnica	Ideazione evento	Tot
Numero associazioni	49	19	18	54	141

Oltre ad organizzare attività per le associazioni, CESV si occupa di realizzare direttamente iniziative di promozione del volontariato, delle sue associazioni, della sua cultura, attraverso manifestazioni, convegni, presentazioni di libri etc... Nello specifico ne segnaliamo alcune:

CARNEVALE AFRICANO - 23 maggio 2015 I Edizione del Carnevale Africano svoltasi in Piazza Vittorio Emanuele II con sfilata di maschere, concorso moda, musica live preceduta dalla Conferenza sull'autosufficienza alimentare tenutasi presso la sede dei CSV del Lazio

VITERBO CITTÀ A COLORI – 10 MAGGIO 2015

Appuntamento che l'associazione Viterbo con Amore organizza annualmente. Il tema dell'edizione 2015 è Io mangio, tu mangi... loro mangiano? vuole sensibilizzare la cittadinanza sul tema dell'alimentazione a livello globale.

La giornata, che conclude l'11° Festival del Volontariato, ha visto eventi di arte, sport, folklore, cultura, musica e danza

TUTTI I COLORI DEL VOLONTARIATO 14 MAGGIO 2015 - PONTECORVO

Tavola rotonda occasione di confronto sul volontariato territoriale, alla presenza di volontari, associazioni, operatori del settore sanitario, vertici Asl per discutere sul ruolo del volontario, che oggi, all'interno della sanità territoriale, ha sicuramente un ruolo di primo piano.

SOLIDARIETÀ IN FESTA - 21 - 26 LUGLIO 2015 PRESSO L'AREA DEL MOLO DI TERRACINA A LATINA

Il'edizione della manifestazione promossa dall'associazione Rete Solidale con la collaborazione della Fish Lazio e con il supporto dei CSV del Lazio. Un appuntamento che si sta affermando nel territorio della provincia di Latina come un momento d'incontro e riflessione per affrontare temi quali: disabilità welfare, solidarietà, integrazione, diritti, cittadinanza e ambiente.

SALUTE E SPIRITUALITÀ NELLE STRUTTURE SANITARIE

Il 10 dicembre 2015 si è tenuta la presentazione del libro "Salute e Spiritualità nelle strutture sanitarie", un volume contenente riflessioni e indicazioni per rendere più efficace e umanizzante l'accoglienza nelle strutture sanitarie a persone che appartengono a culture e religioni diverse da quella cattolica (si veda in seguito nella sezione comunicazione)

VOLONTARIATO, IMPEGNO CIVILE, SERVIZIO CIVILE NAZIONALE

Tenutasi il 18 dicembre 2015 presso la Sala Ribaud del Comune di Formia. Promosso dal Comune di Formia, insieme al Progetto di Servizio Civile Bianca e Bernie del Cesv, occasione di confronto sul Servizio Civile Nazionale con le istituzioni le associazioni ed i giovani del territorio.

CONVEGNO: LOST DISPERSIONE SCOLASTICA: IL COSTO PER LA COLLETTIVITÀ E IL RUOLO DI SCUOLE E TERZO SETTORE

2015 Organizzato da CSV del Lazio, Csvnet, WeWorld, Associazione BrunoTrentin di CGIL e Fondazione Giovanni Agnelli il 20 gennaio, si tratta della presentazione di una ricerca sulla dispersione scolastica e sul ruolo del terzo settore nel contrastarla

SANA – SALUTE, AMBIENTE, NATURA, ANIMA. FESTA DEL BENESSERE A TORPIGNATTARA 11 OTTOBRE 2015

Realizzato in collaborazione con il Comitato di quartiere Tor Pignattara: Stand e punti di informazione di 21 associazioni di volontariato del quartiere, visite di controllo e di prevenzione gratuite, laboratori, giochi per i bambini, passeggiata archeologica e storica del territorio e tavola rotonde “Salute e territorio”.

GOOD DEEDS DAY – INSIEME PER IL BENE COMUNE

Venerdì 13, sabato 14 e domenica 15 marzo, Roma è stata la “capitale” del Good Deeds Day, evento internazionale che si è svolto in contemporanea in 58 Paesi. A Roma e provincia hanno partecipato oltre 20.000 cittadini con quasi 200 iniziative di attivazione sociale realizzate da 100 associazioni. Si tratta di un’attività realizzata congiuntamente dai CSV del Lazio CESV e SPES.

2. Informazione e Comunicazione

Si tratta di due tipologie di attività: il supporto alla comunicazione delle OdV e l'Informazione e comunicazione Istituzionale.

2.1. Supporto comunicazione OdV

Il CESV è impegnato ad accompagnare le OdV nel dotarsi di strumenti di comunicazione, attraverso un supporto di tipo sia consulenziale (come si fa) che diretto (ideazione e produzione di materiale grafico, volantini, manifesti, etc.); fa parte di questa azione anche l'Ufficio stampa per le OdV.

Hanno usufruito di questi servizi 70 associazioni.

	Comunicati stampa	Supporto grafico	Totale
Numero associazioni	10	86	96

Oltre a questa tipologia di servizio, CESV si è occupato di aiutare le associazioni nel realizzare pubblicazioni, sia attraverso un supporto grafico e redazionale che sostenendo le spese di stampa delle stesse. Le pubblicazioni sostenute nel 2014 sono state:

PRIMO SOCCORSO

Vademecum per chi è caduto a terra privo di coscienza e con arresto cardio circolatorio pubblicato in occasione del Giubileo della Misericordia e che vuole essere un semplice ma valido supporto per chi potrebbe trovarsi a fronteggiare un soccorso improvviso.

VOLONTARI IN OSPEDALE: LE ASSOCIAZIONI PRESENTI NEL SAN CAMILLO FORLANINI E I LORO SERVIZI

L'opuscolo contiene le schede delle associazioni che operano dentro l'Azienda ospedaliera San Camillo-Forlanini e che a partire dal 2008 hanno dato vita alla Rete della Solidarietà, e che hanno individuato nel lavoro di rete un metodo per dare più efficacia al proprio impegno.

SALUTE E SPIRITUALITÀ NELLE STRUTTURE SANITARIE

In questa pubblicazione sono raccolti gli interventi e i materiali del corso di formazione regionale "Accoglienza e pluralismo culturale e religioso nelle strutture sanitarie", che ha coinvolto i volontari delle associazioni che operano all'interno delle strutture sanitarie della regione Lazio, promosso dalla ASL Roma E in collaborazione con il Tavolo Interreligioso di Roma, la sezione italiana di Religions for peace, l'AVO-Associazione volontari ospedalieri, Cittadinanzattiva, i referenti delle diverse religioni ed il supporto del Cesv. Il corso ha visto come protagonisti gli esponenti delle religioni cristiana, ebraica, musulmana, induista, buddhista, sikh e bahá'í, che hanno rappresentato la propria visione della malattia e della relazione con i sanitari, nonché le diverse esigenze che persone che aderiscono a queste religioni possono presentare quando hanno problemi di salute.

2.2 Comunicazione istituzionale di CESV

Si tratta dell'insieme delle attività svolte da CESV (insieme a SPES) per produrre, organizzare, aggiornare e diffondere il volontariato e la cultura della solidarietà tramite l'utilizzo di strumenti di informazione e sensibilizzazione diversificati:

- Il portale www.volontariato.lazio.it visualizzato nel 2015 da 94.640 utenti e con 711 notizie pubblicate. L'attività è realizzata congiuntamente con SPES
- La newsletter "Fatti di volontariato". A partire dal 23 luglio 2009 viene inviata con cadenza quindicinale la newsletter sull'attività dei CSV del Lazio: 3.540 sono gli indirizzi mail che hanno ricevuto sulla casella di posta elettronica la newsletter dei centri. L'attività è realizzata congiuntamente con SPES
- Social Network. Si riportano i Likes per pagine facebook e twitter

Facebook:

- volontariato.lazio.it: 2480 likes (dato ad oggi)
- Retisolidali: 828 likes (dato ad oggi)
- il trovavolontariato: 1528 likes (dato ad oggi)
- Scuola e Volontariato: 694 likes (dato ad oggi)
- Good Deeds Day: 1142 likes (dato ad oggi)
- Cesv Lazio: 3298 likes (dato ad oggi)
- Servizio Civile CESV Lazio: 696 likes (dato ad oggi)
- Territorio Europa: 166 likes (dato ad oggi)

Twitter:

- Good Deeds Day ITA: 265 followers (dato ad oggi)
- retisolidali ITA: 523 followers (dato ad oggi)

RETI SOLIDALI ON LINE

Nel corso del 2015, per esigenze di bilancio, si è definito il passaggio della rivista Reti Solidali dal formato cartaceo al formato elettronico. Il passaggio, peraltro non indolore in quanto la rivista si è consolidata negli anni come un elemento tra i più innovativi nel panorama delle pubblicazioni dei CSV, ha comportato una ristrutturazione dei modi e delle forme della costruzione della rivista, che se ha perso la fisicità della carta ha guadagnato in una maggiore freschezza argomentativa ed una partecipazione più attiva, grazie al mezzo, di tutta la struttura del CESV alla produzione di articoli.

"Reti Solidali" è andato online il 1 febbraio 2015. All'inizio le visite sono state 1.800-2.000 al mese, ma sono andate gradualmente aumentando e negli ultimi mesi dell'anno (Settembre-Dicembre) erano mediamente 3.500, con picchi di 5.000. Sono stati pubblicati circa 250 articoli.

Al sito è collegata una pagina facebook, che ad oggi ha 828 likes

Nel contempo CESV è entrato a far parte del comitato editoriale della rete dei CSV (Milano, CSV Marche, CESV e SPES, L'Aquila, Messina, Bologna, Rovigo, Cremona, Brescia, Torino, Palermo e coordinamento CSV Lombardia) che editano la rivista quadrimestrale Vdossier, rivista di discussione e approfondimento sulle tematiche del volontariato. Di questa rivista CESV si occupa anche della diffusione nella regione Lazio delle 750 copie di sua spettanza.

3. Formazione

E' una delle funzioni istituzionali di CESV: la formazione volta al sostegno ed alla qualificazione delle OdV. Nel corso del 2014 sono stati realizzati complessivamente 29 corsi di formazione suddivisi in 5 aree tematiche

La stragrande maggioranza dei corsi si è focalizzata sull'area gestione delle OdV e comunicazione esterna, innovando in questo senso rispetto al 2014, che vedeva una maggiore concentrazione di corsi in ambito progettazione. Rispetto alla quantificazione iniziale di ore, i corsi si sono indirizzati verso una minor numero di ore rispetto al preventivato.

In totale si sono registrate 347 iscrizioni provenienti da 257 associazioni diverse

Area	Nr	Ore
Area bisogni emergenti	1	8
Area Comunicazione Esterna	8	64
Area Gestione OdV	15	90
Area Gestione Risorse Volontarie	1	6
Area Progettazione	4	28
Totale complessivo	29	196

In relazione alla suddivisione regionale, si registra una concentrazione nel Comune e nella provincia di Roma, seguite da Frosinone e Latina con 4 corsi cadauno.

Provincia	Corsi	%
FR	2	7%
LT	9	31%
RM	15	52%
RI	1	3%
VT	2	7%
Tot	29	1

Rispetto allo scorso anno si registra un numero inferiore di ore ma maggiore di percorsi formativi; nello stesso tempo si denota una redistribuzione sia per argomenti (vedi sopra) che per territori, con una forte richiesta in provincia di Latina, anche grazie alla presenza della casa del volontariato di Formia.

4. Consulenza e Assistenza

Fanno parte di questa dimensione di analisi l'assistenza e consulenza amministrativa, fiscale, legale-giuridica, quella progettuale e il servizio di assistenza logistica.

Sono attività – soprattutto grazie alla consulenza amministrativa e fiscale, a cui accedono complessivamente 959 associazioni – che rappresentano di gran lunga la parte preponderante dei servizi erogati da CESV sotto il profilo quantitativo.

4.1 Assistenza e consulenza amministrativa

Le attività di consulenza amministrativa, insieme anche a quelle di tipo fiscale e giuridica hanno una significativa valenza per le OdV, viste le crescenti incombenze di tipo amministrativo che ricadono sulle associazioni di volontariato.

Nella tabella sono indicati i servizi amministrativi nella loro suddivisione funzionale; in totale le consulenze amministrative hanno avuto un'utenza di 399 associazioni

	Altro	Info e orient.	Info/orien Assicurativa	Info/orien Previdenza	Iscr. altri registri	Iscrizione RR	relazione annuale	Red. libri e verb.	Totale
Numero servizi	96	137	43	1	22	74	243	89	705

4.2 Consulenza Fiscale

Si tratta di servizi particolarmente richiesti dalle OdV, soprattutto in merito alla richiesta di accesso ai benefici del 5 per mille

Nella tabella sono indicati i servizi fiscali nella loro suddivisione funzionale; in totale le consulenze Fiscali hanno avuto un'utenza di 719 associazioni

	Altro...	Comunicazione EAS	Dichiarazioni	Info e orient.	Iscrizione 5 per mille	Redazione Bilancio	Rend. Gest.	Totale
Numero servizi	52	28	46	80	635	13	104	958

4.3 Consulenza Legale e Giuridica

Si tratta di servizi che riguardano principalmente le modalità di costituzione dell'associazione e di verifica controllo del suo statuto.

Nella tabella sono indicati i servizi legali e giuridici nella loro suddivisione funzionale; in totale le consulenze legali e giuridiche hanno avuto un'utenza di 157 associazioni

	Altro...	Contr/Mod Statuto	Cost Associaz	Info e orient.	Totale
Numero servizi	17	70	67	28	182

4.4 Supporto logistico

In questa sezione si indicano le attività di supporto logistico che si svolgono nelle sedi dei CSV, per garantire un supporto alle OdV attraverso la messa a disposizione di strumenti e spazi.

Nella tabella che segue sono indicate le attività realizzate; le associazioni che hanno usufruito del servizio sono state 241.

	Fotocopie	Prestito attrezzature	Stampa copisteria	Utilizzo attrezzature	Utilizzo sala riunioni	Totale
Numero servizi	115	14	126	19	567	841

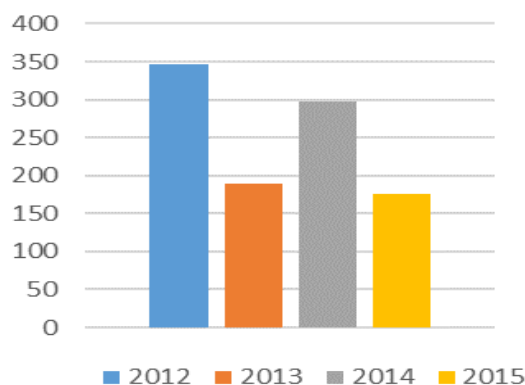
4.5 Consulenza alla progettazione delle OdV

Si tratta delle attività di supporto ed accompagnamento svolte dal Centro per sviluppare la vocazione progettuale del volontariato; possono essere finalizzate alla presentazione di progetti da parte delle OdV da sottoporre sia al Centro stesso sia ad Enti pubblici e privati finanziatori in modo da accedere a risorse economiche aggiuntive in questa fase di grave crisi economica.

Hanno usufruito del servizio 175 associazioni.

Etichette di riga	Accomp	Gest rend	Inf Gen	Orient	Tot	%
Bandi Enti Locali	24	10	17	13	64	23%
Bandi Enti Privati	13	3	1	8	25	6%
Bandi Europei	2		26	15	43	3%
Bandi Fondazioni	7		3	6	16	6%
Bandi Ministeriali	5	5	10	5	25	2%
Bando CSV	8	21		2	31	41%
Bando SCN	30		4	4	38	14%
(vuoto)	1	10	15	9	25	5%
Totale complessivo	90	39	76	62	267	

Nel corso del 2015 il numero di servizi connessi con questa linea progettuale ha visto una flessione rispetto al 2014, dovuta al fatto che nel corso del 2015 non è stato emanato nessun bando da parte del CSV, con conseguente diminuzione del numero di associazioni ricorrenti ai servizi di CESV. Un dato confermato dalla tendenza quadriennale della tabella che segue, dove gli anni di picco sono esattamente coincidenti con gli anni di pubblicazione dei bandi dei CSV.



Il Bando Socialmente

Durante il 2015 si sono avviati i progetti della seconda edizione del Bando Socialmente, presentati nel 2014 attraverso una innovativa piattaforma informatica appositamente predisposta (all'indirizzo <http://socialmente.volontariato.lazio.it/>).

Sono stati avviati 54 progetti su 57 nel corso del 2015, con erogazione del primo acconto.

5. Animazione territoriale

Queste attività si suddividono in:

- Sostegno alla partecipazione delle OdV
- Sostegno alle reti tematiche e territoriali

5.1 Sostegno alla partecipazione delle OdV

L'attività si divide in due assi: Sostegno alla Conferenza regionale del Volontariato e Accompagnamento delle Odv nella programmazione zonale.

a Sostegno conferenza Regionale

Nel corso del 2015 non si sono avute riunioni della Conferenza regionale del volontariato, per la prima volta a partire dal 2007. Pertanto questa linea di accompagnamento alle associazioni di volontariato, che ha visto anche più di 300 OdV partecipare ad assemblee territoriali ed alla Conferenza regionale, non è stata attivata. Tenendo conto che già nel 2014 si era assistito ad una flessione nella partecipazione, appare evidente la necessità di rilanciare e riattivare in futuro i lavori della Conferenza.

b. Accompagnamento delle OdV nella programmazione zonale

Si registrano ad ogni modo 87 incontri di associazioni di volontariato, sia collegati con la programmazione zonale che con le nascenti case della salute.

A questi incontri hanno partecipato 59 associazioni.

5.2 Sostegno alle Reti tematiche e territoriali

Si tratta di 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. Il lavoro svolto da CESV è quello di favorire il lavoro di rete, supportare le associazioni nel mettersi in rete, fornire i propri servizi alla rete così costituita.

Le reti censite da CESV sono complessivamente 19, la maggior parte delle quali di tipo tematico (12), mentre oltre la metà – 9 – hanno un grado di formalizzazione, ad esempio per grazie a protocolli di intesa. Complessivamente, aderiscono a queste reti circa 300 associazioni, ivi comprese anche Associazioni di Promozione Sociale.

Importante in questo quadro il sostegno dato alle associazioni presenti presso le Case della Salute, che segnaliamo nel capitolo dedicato agli enti locali.

La rete Scuolemigranti – Rete delle scuole di italiano per l'integrazione scolastica e sociale dei migranti

La rete nasce a Roma nel 2009 a Roma dall'iniziativa di undici scuole del volontariato e del privato sociale, che da anni svolgevano corsi gratuiti di lingua italiana per i migranti, e rappresenta una delle esperienze di maggior successo a livello nazionale nel campo dell'integrazione dei migranti.

CESV è parte integrante della rete, che supporta in tutte le attività, attraverso l'approvazione di un progetto presentato annualmente dal Coordinamento della rete.

I numeri della Rete

- A fine 2015 la situazione della rete è la seguente
 - 97 organismi hanno sottoscritto il protocollo istitutivo della Rete e hanno i requisiti base: offrire corsi di italiano per migranti, con continuità e gratuitamente. La scuola Massignon della Comunità di Sant'Egidio possiede i requisiti base, ma ha stipulato con la Rete un accordo di collaborazione. Viene conteggiata nel monitoraggio dei corsi

- 24 organismi adiscono con accordo di collaborazione in quanto non hanno i requisiti base (scuole private, associazioni che non insegnano italiano L2, ma promuovono la cittadinanza)

L'Assemblea risulta quindi composta da 122 organismi, 88 con diritto di voto più 25 senza. La maggioranza delle associazioni è di ispirazione laica, 14 sono di ispirazione religiosa e 7 collegate a partiti e sindacati.

- Profilo di 98 organismi (97 + Sant'Egidio) rispetto all'utenza:
 - 68 aderenti dedicati solo ai corsi per adulti
 - 30 dedicati anche o solo a bambini e ragazzi
- Profilo rispetto all'Assetto giuridico:
 - 50 associazioni di volontariato e associazione di promozione sociale,
 - 14 associazioni culturali
 - 6 cooperative sociali
 - 3 ONG
 - 15 altro
- Iscritti ai corsi di italiano per adulti 2013-2014

Rispetto all'anno precedente, la Rete ha avuto una lieve flessione, soprattutto nell'area urbana di Roma, mentre aumentano le presenze nel resto del Lazio, grazie ad una politica di sviluppo di coordinamenti territoriali nelle provincie di Latina e Viterbo

Territorio	2015	2014
Roma area urbana	10.562	11.402
Province Lazio	1.632	1.424
Totali	12.194	12.826

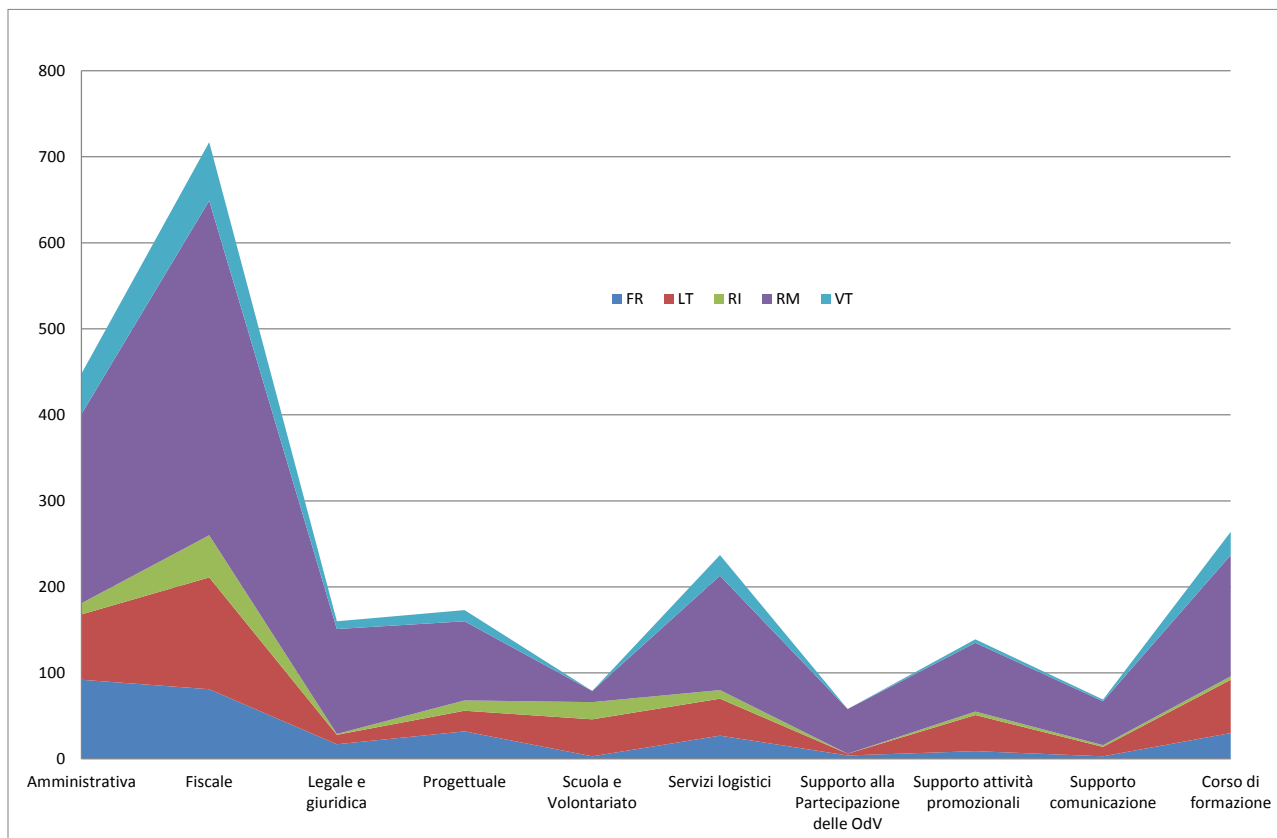
Nel sito i numeri della Rete con le serie storiche www.scuolemigranti.org/numeri-della-rete

Nel corso del 2015 la rete ha effettuato un grande investimento nella costruzione di strumenti di comunicazione delle attività della rete

Il 6 giugno del 2015 è stata realizzata "La festa della Rete Scuolemigranti" nello spazio di Città dell'Altra Economia il 6 giugno ore 16 - 20,30 accolta a titolo gratuito all'interno dell'estate romana. La festa ha avuto visibilità sui principali media - Repubblica, Famiglia Cristiana, Il Venerdì, Corriere della Sera, TV 2000 - nonché ovviamente sulle testate specializzate (Vita, Redattore Sociale etc..)

6. Riepilogo attività da programma 2015

I servizi di CESV secondo il programma 2015 sono stati **3.843** rivolti a **1.311** associazioni. Nel grafico che segue sono riportate le tipologie di servizi del CESV ed il numero di associazioni che ne hanno usufruito, suddivise anche per provincia come mostrato dai differenti colori utilizzati, ognuno dei quali ne rappresenta una. Come negli altri anni le richieste si concentrano nei servizi di tipo amministrativo e fiscale, mentre a livello territoriale la predominanza della provincia di Roma è dovuta al fatto che ben più della metà delle OdV sono presenti in quel territorio.



Come rilevato nelle pagine precedenti, alcune attività nel 2015 hanno evidenziato delle criticità rispetto allo scorso anno: le attività nella scuola e la conferenza regionale del Volontariato segnalano una fase di stanchezza delle associazioni da verificare nel corso del tempo.

In merito invece al supporto progettuale, è evidente il forte rapporto tra la pubblicazione dei bandi da parte dei CSV e la richiesta di supporto da parte delle associazioni, che segue immediatamente.

7. Il ruolo del CESV nel rapporto con enti e istituzioni

Nel corso dell'anno CESV ha definito alcuni importanti protocolli di intesa con enti locali e istituzioni, che rendono evidente la centralità del Centro servizi quale principale interlocutore degli EELL per le politiche concernenti il volontariato ma anche altri soggetti rientranti nella categoria del terzo settore. Si segnalano i seguenti protocolli:

IL PROTOCOLLO DI INTESA TRA REGIONE LAZIO, CESV E SPES per l'assistenza alle organizzazioni di volontariato nell'inserimento delle istanze di iscrizione/variazioni/aggiornamenti annuali nel sistema ARTES. Con il protocollo i CSV del Lazio hanno potuto realizzare uno sportello di assistenza direttamente presso le strutture della Regione, ponendosi come riferimento delle associazioni ed interlocutore della regione.

LA CONVENZIONE CON ASAP, ente strumentale della Regione, per la realizzazione di attività di tutoraggio e formazione per le APS Associazioni di Promozione Sociale delle provincie di Roma, Frosinone Viterbo. Si tratta di attività, realizzate con SPES, in cui i CSV del Lazio hanno supportato le APS in merito alla iscrizione presso la piattaforma ARTES. In questo caso l'esperienza maturata dai CSV con le organizzazioni di volontariato è stata trasferita direttamente nel rapporto con le associazioni di promozione sociale, peraltro molto vicine sotto il profilo organizzativo e funzionale alle associazioni di volontariato

LA COSTITUZIONE DI UNA CABINA DI REGIA CON IL COMUNE DI ROMA, ASSESSORATO ALLE POLITICHE SOCIALI, CASA ED EMERGENZA ABITATIVA, per la costruzione di un sistema partecipato di accoglienza e di inclusione sociale. Nato nel corso della crisi dei rifugiati dell'estate, il protocollo ha l'obiettivo di costruire un sistema integrato dell'accoglienza dove le associazioni di volontariato siano soggetto attivo in una fattiva collaborazione con l'ente locale

IL PROTOCOLLO DI INTESA CON IL CENTRO GIUSTIZIA MINORILE DEL LAZIO E USSM UFFICIO SERVIZIO SOCIALE PER I MINORENNI volto a realizzare attività di inclusione sociale per i minori sottoposti a procedimento penale

PROTOCOLLO DI COLLABORAZIONE CON IL VICARIATO DI ROMA per promuovere le attività di formazione dei volontari in vista del Giubileo della Misericordia

LE CASE DELLA SALUTE ED I TAVOLI MISTI DELLA PARTECIPAZIONE DELLE ASL

Nel corso del 2015 CESV ha prestato particolare attenzione al lavoro di sostegno alle associazioni di volontariato nel rafforzare la loro presenza all'interno delle Case della Salute e dei Tavoli misti della partecipazione. Nel primo caso, a partire dall'esperienza pilota della Casa della Salute di Pontecorvo, i CSV hanno definito uno schema di intervento, sintetizzato poi in un protocollo standard da fornire alle associazioni, dove viene stabilito il ruolo delle associazioni di promozione e qualificazione delle relazioni, incubatore di progettualità socio-sanitaria, luogo di rilevazione dei bisogni, valorizzazione e visibilità delle idee. In questa ottica si sono avviati i lavori con le associazioni presenti nella casa della salute di Rocca Priora e in quella di Sezze.

Anche in merito ai tavoli Misti della Partecipazione delle ASL, dopo un primo lavoro di ricognizione, si sono avviate le attività di supporto alle associazioni, laddove i CSV del Lazio sono elemento che facilita e accompagna le associazioni ad una partecipazione attiva e consapevole all'interno dei tavoli. Anche in questo caso è stato definito un protocollo standard, realizzato con la ASL Roma C, ASL Roma H e ASL di Frosinone

8. Il progetto TEU Territorio Europa

Obiettivo del progetto è quello di favorire lo sviluppo dei territori attraverso l'attivazione di reti locali di partenariato interessate a realizzare azioni comuni di costruzione di progetti a valere sulle risorse economiche dalla programmazione 2014-2020 dei fondi europei.

In questo scenario il CESV intende proporsi come organizzazione capace di favorire lo sviluppo di partnership territoriali e la costruzione collaborativa di progetti di ambito sociale.

Per le sue caratteristiche il progetto si differenzia dalle precedenti attività di consulenza e assistenza alla progettazione realizzate da CESV in quanto rivolge le attività non unicamente alle organizzazioni di volontariato ma mira a costruire relazioni con altri attori territoriali non appartenenti al mondo del volontariato, in primis con altre tipologie di organizzazioni di Terzo Settore e con le amministrazioni locali e le istituzioni pubbliche.

Pur differenziandosi per i motivi detti sopra non costituisce un progetto indipendente dalle attività in essere del CESV ma anzi si connette con la missione di supportare le OdV del Lazio e le reti locali di volontariato a partecipare e contribuire alla costruzione di programmi e progetti di sviluppo sociale nei contesti in cui operano.

Secondo quanto previsto dal programma esecutivo, nel primo anno, ovvero da gennaio 2015 a gennaio 2016, sono state svolte le attività di:

- organizzazione e aggiornamento dell'equipe di lavoro
- presentazione delle attività progettuali nei territori provinciali
- avvio e gestione dei laboratori locali di co-progettazione
- attivazione di canali e strumenti di supporto alla comunicazione

8.1 Costituzione e aggiornamento dell'equipe di lavoro

Un gruppo di lavoro ristretto composto da 3 risorse interne del CESV e un consulente esperto su programmi e politiche dell'UE opera stabilmente sul progetto, ad esso si aggiungono i componenti di un gruppo di lavoro più esteso composto da 13 operatori del CESV impegnati nei diversi territori del Lazio.

Il gruppo di lavoro è stato impegnato in un percorso di formazione e aggiornamento che ha visto la realizzazione di 40 ore di aggiornamento in 7 incontri, con una frequenza mensile, da febbraio a settembre 2015, e che ha proseguito stabilmente fino ad aprile 2016 il lavoro di scambio di esperienze e rafforzamento delle conoscenze attraverso ulteriori 6 incontri mensili e 36 ore di aggiornamento.

L'aggiornamento ha riguardato i temi inerenti:

- la programmazione europea 2014-2020: priorità e Programmi;
- la programmazione della Regione Lazio dei Fondi Europei FSE e FESR;
- tecniche innovative di progettazione in ambito sociale: la TOC;
- costruzione e gestione dei partenariati locali

8.2 Attività territoriale del progetto

Sono state realizzate le seguenti attività:

- Tra maggio e giugno 2015 6 presentazioni territoriali provinciali del progetto, a Latina, Frosinone, Viterbo, Rieti, Formia, Ariccia, mentre la presentazione a Roma città, interessata dal PON Metro è stata realizzata nel mese di ottobre 2015;
- Attivati e gestiti 5 laboratori locali di progettazione nelle sedi provinciali del CESV (Latina, Frosinone, Viterbo, Formia, Ariccia), e 3 laboratori in area metropolitana (Roma1, Roma2, Roma3), laboratori a cui partecipano OdV, organizzazioni del Terzo settore, imprese private ed Enti locali (Comuni ed ASL);
- coinvolti finora alle iniziative prima ricordate circa 200 organizzazioni (OdV, Terzo settore, Imprese private ed Enti Locali) con una partecipazione complessiva di oltre 200 persone;
- emerse 4 macro-aree tematiche prioritarie: occupazione, inclusione sociale, riqualificazione urbana e ambientale, qualificazione professionale.

A partire da novembre 2015, con i soggetti partecipanti ai lavori dei laboratori locali è stato avviato un processo di costruzione di accordi di partenariato per favorire l'adesione agli obiettivi di progetto e rafforzare gli impegni di collaborazione già avviati sul campo.

Tale processo si è concretizzato nella sottoscrizione in ciascun territorio di un Accordo di Rete che ha individuato finalità, impegni e valori condivisi: in tutto **166** organizzazioni hanno sottoscritto gli accordi. Si tratta per la maggior parte organizzazioni di volontariato, ma aderiscono agli accordi anche altri soggetti del Terzo Settore, Associazioni di promozione sociale e cooperative. Inoltre hanno sottoscritto gli accordi alcuni enti pubblici, come ad esempio la ASL di Latina, il Comune di Formia, il Municipio V di Roma e il sistema biblioteche del Comune di Roma, mentre con altri soggetti pubblici si stanno attivando specifici protocolli di intesa, come per esempio con alcuni comuni dei Castelli Romani e a Frosinone.

Nel contempo sono stati attivati i rapporti con la facoltà di architettura della Sapienza di Roma, dove il dipartimento di Urbanistica si è dichiarato interessato a partecipare ai processi di progettazione partecipata dei laboratori.

8.3 Supporto alla diffusione e networking

Per sostenere e diffondere il progetto e sui documenti inerenti la nuova programmazione europea è stato attivato il sito dedicato al progetto all'indirizzo www.territorioeuropa.it, sito dove sono pubblicati e organizzati i documenti relativi ai programmi nazionali e regionali della strategia Europa 2020, come pure le informazioni sui bandi aperti e gli aggiornamenti sulle azioni progettuali in corso.

Al sito è collegato l'accesso all'area riservata del progetto, dedicata:

- allo scambio di documenti di lavoro tra i componenti dell'equipe
- a supportare la collaborazione tra i componenti di ciascun laboratorio e favorire l'elaborazione condivisa di proposte e progetti.

Parallelamente allo svolgimento delle attività sopra descritte è stata avviata un'azione di ampliamento delle relazioni con altri soggetti sia nel territorio del Lazio ma anche a livello nazionale ed europeo, allo scopo di scambiare informazioni, conoscenze, condividere pratiche e soluzioni relativamente all'ambito degli interventi sociali, stabilire opportunità di collaborazione con altri portatori di interessi simili a quelli perseguiti dal progetto TEU.

A tale scopo già nel 2015 Cesv ha aderito alla rete REVES, la Rete Europea delle Città e delle Regioni per l'Economia Sociale che riunisce membri da 20 stati dell'UE impegnati per il rafforzamento delle politiche, dei soggetti e delle pratiche di economia sociale e solidale.

Nel contempo, a partire dai contatti avviati attraverso gli eventi di sottoscrizione degli Accordi di Rete, CESV ha avviato l'interlocuzione con l'Autorità di Gestione del POR FSE LAZIO 2014-2020 con lo scopo di collaborare alla lettura dei bisogni di intervento emersi dai territori, valorizzare presso l'Autorità i partenariati con il volontariato e con il Terzo Settore, partecipare alle operazioni svolte dal Comitato di Sorveglianza (è di fine aprile 2016 la comunicazione da parte della Regione di accoglimento della richiesta da parte di CESV di entrare a far parte del Comitato di Sorveglianza POR FSE Lazio 2014-2020).

9. I questionari di soddisfazione

Nel febbraio del 2014 si è avviato il percorso di rilevazione della qualità dei servizi di CESV attraverso l'invio di questionari di soddisfazione.

Attraverso questa procedura ci si pone l'obiettivo di sondare le associazioni di volontariato sia in relazione al loro rapporto con CESV – qualità dei nostri servizi, competenza ed accoglienza degli operatori – che in relazione alle loro necessità e bisogni.

La procedura di invio del questionario è strettamente connessa con la erogazione del servizio evitando peraltro invii ripetuti ad associazioni che richiedono più servizi in tempi differenti. All'associazione viene inviata una mail che rinvia ad un link dal quale è possibile compilare il questionario, in forma anonima.

I dati del questionario sono visibili direttamente dall'amministratore del dbase.

9.1 I risultati

Nel periodo febbraio 2014 marzo 2016 sono stati compilati 540 questionari di valutazione, con un tasso di risposta del 40%.

Nelle pagine che seguono le risposte delle associazioni in merito ad ogni singolo set di domande.

Come sei venuto/a conoscenza del CESV?

<input type="checkbox"/> Tramite operatore Cesv	178
<input type="checkbox"/> Su segnalazione di una altra associazione di volontariato	194
<input type="checkbox"/> Su segnalazione di un altro ente non profit	28
<input type="checkbox"/> Tramite internet (Portale, Facebook, newsletter)	62
<input type="checkbox"/> Su indicazione di Enti Pubblici (indicare)	33
<i>5 29 SEGNALAZIONI COSI' SUDDIVISE: 11 Comune e municipi Roma, 11 Regione Lazio, 7 Altro</i>	
<input type="checkbox"/> Altro (specificare)	45
Conoscenti	10
Altre associazioni o membri associazione	24
Altro	5

Questa prima domanda è molto significativa in quanto consente di ricostruire il percorso di arrivo al CESV. La parte informale – segnalazione di altre associazioni, o enti o conoscenti – è quella maggioritaria, a significare che tuttora la forma principale della relazione è la prossimità. Importante il ruolo dei singoli operatori nel diffondere conoscenza dei servizi, ben oltre la pubblicizzazione informatica del portale e dei social network

In una scala da 1= molto negativo a 5 = molto positivo, come giudichi il servizio che CESV ti ha fornito?

Conteggio Risposte

1 5

2 2

3 15

4 90

5 430

Voto medio : 4,72

Si tratta di una domanda generica sul giudizio generale del servizio. Come si vede, il giudizio è ampiamente positivo

In una scala da 1= molto negativo a 5 = molto positivo, dai un giudizio su:

Scala valutazione	1	2	3	4	5	
Accoglienza ricevuta	4	1	16	94	425	4,7
Empatia	5	2	28	121	384	4,6
Competenza	2	5	12	84	437	4,7
Chiarezza e qualità delle risposte	3	6	15	96	420	4,7
Utilità delle risposte	3	6	14	103	414	4,7
Tempi di erogazione del servizio	6	5	15	122	392	4,6
Servizi di supporto (coordinamento, logistica, materiali informativi)	6	4	35	123	372	4,6

Nelle colonne da 1 a 5 numero occorrenze risposte; in ultima colonna Voto medio

In questo caso si tratta di analizzare nello specifico alcuni item, sempre con una scala da 1 a 5. Come evidente, anche in questo caso le valutazioni sono altamente positive, con lievissime differenze in merito ai tempi di erogazione ed ai servizi di supporto, che hanno qualche decimale di gradimento in meno

Hai intenzione di richiedere altri servizi a CESV?

SI 498

42No

Se sì, quali?

Logistico	137
Amministrativo	194
Fiscale	33
Legale e giuridico	14
Progettuale	35
Comunicazione	14
Promozione	4
Partecipazione corso di formazione	9
Supporto Reti 0	3
Trovavolontariato 0	0
Servizio Civile 0	2
Scuola e Volontariato 0	4
Altro (specificare)	0

Predominano, come del resto evidente nell'analisi dei servizi, le richieste di supporto amministrativo; importante sottolineare la richiesta di servizi di tipo logistico

Desideri dare qualche suggerimento che ci permetta di migliorare i nostri servizi?

Non servono	91
Maggiore pubblicizzazione	12
Maggiore formazione	10
Supporto progettuale	3
Sportelli nel territorio	8
Migliorare il servizio	15
Suggerimenti	6
Altro	3

Le associazioni che hanno indicato suggerimenti sono state in tutto 148 e nella maggior parte dei casi per segnalare la bontà del servizio. La numerosità delle restanti osservazioni è molto bassa non consentendo quindi di individuare tendenze e dinamiche collettive.

10. Valutazione finale

Dall'insieme delle attività e delle rilevazioni sopra indicate, proviamo a dare una rappresentazione ed una valutazione di quanto accaduto nel corso del 2015.

I dati dei servizi sembrano segnalare alcune criticità nei progetti Scuola e volontariato, Trovavolontariato e Conferenza Regionale del Volontariato; in questo ultimo caso ad esempio per la prima volta dopo 8 anni le associazioni non si sono riunite in un percorso partecipativo e democratico che aveva raccolto più di 350 associazioni negli scorsi anni. Si tratta per il momento solo di segnali, da valutare però attentamente e considerare in un'ottica diacronica, onde verificare se ci troviamo di fronte ad una contingenza o al contrario davanti ad una fase di sofferenza preludio di cambiamenti.

In questo contesto mutevole e incerto, CESV, pure indebolito da risorse in netta discesa, ha operato a più livelli e in diverse direzioni.

Una prima direzione è stata quella di favorire l'afflusso di nuove associazioni nella compagine sociale e di rinnovare gli organi sociali, in una prospettiva che dia spazio alle reti locali dei soci CESV e ad un maggior protagonismo dell'associazionismo di tutta la regione, anche fuori dal territorio della Città Metropolitana di Roma

Una seconda direzione è stata quella di rafforzare il ruolo di interlocutore di Enti locali, ASL ed in genere altri istituzioni pubbliche, evidenziando le competenze e le capacità sviluppate non solo come Centro di servizio, ma in generale come soggetto espressione del volontariato laziale. In questo senso i protocolli di intesa con la Regione Lazio per lo sportello di assistenza alle OdV, la convenzione con ASAP per il percorso di tutoraggio e formazione alle APS nonché il progetto TEU sono un evidente segnale di come il volontariato, con il ruolo attivo di CESV, si ponga come soggetto dinamico e potenzialmente attrattore di risorse nei contesti territoriali.

Una terza direzione è stata quella di rispondere con immediatezza ai cambiamenti in atto. Un primo caso è quello della già citata sperimentazione del progetto TEU, un secondo quello del Servizio civile universale proposto nel disegno di legge: la rinnovata messa a disposizione da parte del governo di opportunità per i giovani è stata immediatamente recepita da CESV, che ha risposto ad un aumento della domanda con rapidità ed efficienza, anche sperimentando nuovi sistemi di gestione delle domande in arrivo. Elementi centrali per il futuro delle associazioni – la progettazione territoriale di rete ed il Servizio Civile – nei quali il CESV è fortemente presente come soggetto centrale tra le organizzazioni di terzo settore della regione.

Una quarta direzione è stata quella di garantire il più possibile quantità e qualità dei servizi, pur con crescente difficoltà. L'andamento dei servizi, oltre quanto detto in merito alla fase vissuta dalle associazioni, dimostra la stretta connessione con l'offerta del CESV, come ad esempio nel caso della progettazione, con l'evidente correlazione tra la pubblicazione del bando dei CSV e il supporto progettuale per le associazioni. La carenza di risorse e la conseguente impossibilità di garantire ogni anno le stesse opportunità alle associazioni- in ordine alla progettazione sociale, al personale a disposizione presso le sedi, alla realizzazione di manifestazioni e convegni – è una forte criticità che ha attraversato l'anno passato e che caratterizza anche quello in corso. Ciò nonostante, permane un forte rapporto di fiducia con CESV, come testimoniato anche dalle risposte ai nostri questionari di soddisfazione.