



## 3. RELAZIONE SOCIALE

### 3.1 PROCESSO DI FORMAZIONE DEL BILANCIO SOCIALE E OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

**L**a redazione del presente documento ha tentato di rispettare due obiettivi: offrire dati concreti basati su indicatori significativi e verificabili e dargli una forma leggibile.

Tutti i dati evidenziati nel paragrafo successivo "Esposizione delle attività. Analisi quali-quantitativa dei risultati ottenuti" sono frutto di un lavoro quotidiano e capillare di rendicontazione delle attività.

In questi anni è stato sviluppato progressivamente un sistema di misurazione e valutazione del lavoro svolto, che consentisse una rappresentazione sempre più completa ed efficace dei risultati ottenuti. Sicuramente tale sistema va migliorato ed implementato.

Non è semplice, per un'organizzazione di volontariato, giungere alla definizione di indicatori significativi del grado di raggiungimento degli obiettivi.

Essendo Celivo un ente che eroga soprattutto servizi, si è tentato di rappresentare i risultati ottenuti sia in termini quantitativi, che in termini di qualità dei servizi prestati, così come percepita dai beneficiari. Durante il 2002, agli utenti dei nostri servizi, è stato sottoposto un questionario di valutazione degli stessi che consentisse di misurare il loro grado di soddisfazione e rappresentarlo in modo significativo.

Tutti i dati contenuti nella sezione successiva sono "verificabili" poiché basati su una raccolta documentale organizzata in modo da essere consultabile dai vari stakeholder (soprattutto Soci, Finanziatori e Organismi di controllo).

Tutti gli accessi (diretti, telefonici, via e-mail) al Centro

sono puntualmente rendicontati dal personale del Celivo. Per ogni sportello consulenziale, ad esempio, è stato creato un data-base che raccoglie tutte le informazioni utili sul soggetto che riceve il servizio (nome dell'utente, organizzazione di appartenenza, tipologia dell'organizzazione, quesiti posti, ecc.). Gli utenti vengono inoltre invitati a compilare un questionario finale (uniforme per tutti gli sportelli di consulenza) sulla qualità del servizio ricevuto.

Tutti i principali servizi (consulenze, formazione, strumenti a disposizione, ecc.) vengono "misurati" in questo modo. Più difficile è rendicontare gli esiti e l'impatto a lungo termine di azioni specifiche (promozione della cultura del volontariato, sviluppo delle reti), per le quali la definizione di indicatori numerici è molto più difficile.

Sono state quindi in parte sacrificate, nella successiva esposizione, alcune delle attività il cui risultato non fosse immediatamente rappresentabile tramite indicatori di sintesi.

Un limite oggettivo è rappresentato inoltre dalla difficoltà di fornire una rappresentazione uniforme ed organica di attività differenti, complesse e variamente articolate.

Laddove era possibile si è tentata una comparazione con i valori riferiti al periodo precedente, ma mancavano alcuni dati per offrire un quadro generale sull'evoluzione nel tempo delle varie azioni.

L'obiettivo di miglioramento del bilancio sociale in futuro riguarda il superamento delle difficoltà sopraesposte, soprattutto relativamente alla definizione di indicatori significativi in grado di rappresentare sinteticamente e organicamente il lavoro svolto.

### 3.2 ESPOSIZIONE DELLE ATTIVITÀ. ANALISI QUALI-QUANTITATIVA DEI RISULTATI OTTENUTI

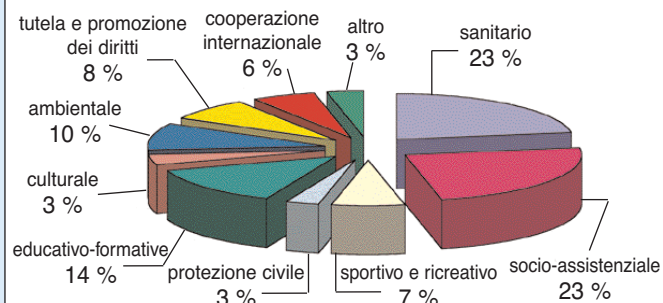
#### 3.2.1 Attività generale



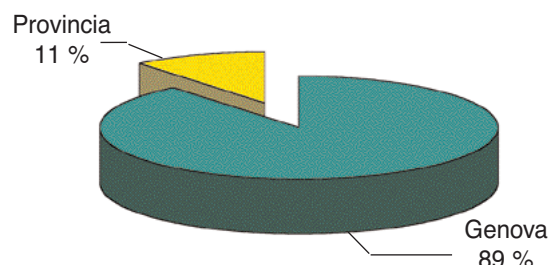


### 3. RELAZIONE SOCIALE

**Suddivisione per settori di intervento delle Odv che hanno usufruito complessivamente dei servizi Anno 2002**



**Collocazione geografica delle Odv che hanno usufruito complessivamente dei servizi Anno 2002**



#### 3.2.2 Consulenze

##### Quadro generale consulenze

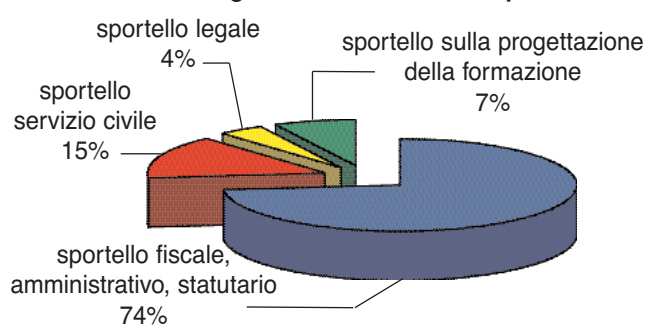
Celivo nel 2002 aveva 4 sportelli attivi di consulenza:

- 1) sportello fiscale, amministrativo e statutario;
- 2) sportello sul servizio civile;
- 3) sportello legale;
- 4) sportello sulla progettazione della formazione.

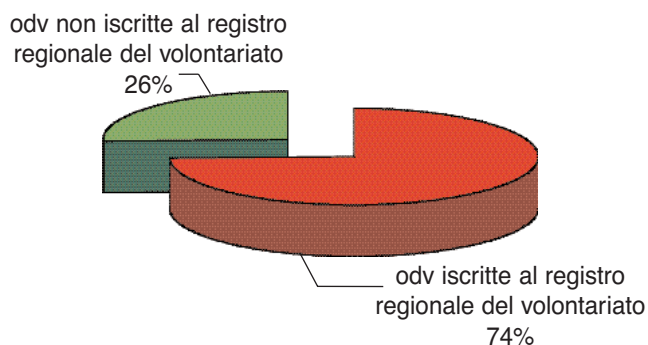
**Quadro generale consulenze erogate nell'anno 2002**

Sportelli di consulenza	Numeri di accessi
sportello fiscale, amministrativo, statutario	404
sportello servizio civile	83
sportello legale	23
sportello sulla progettazione della formazione	41
Totale	551

**Consulenze erogate nel 2002 suddivise per area**



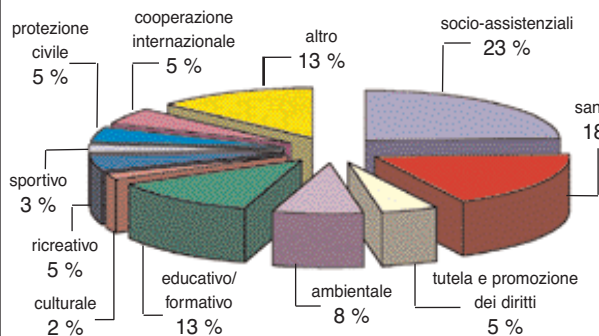
**Tipologia di associazioni che hanno avuto accesso agli sportelli di consulenza**



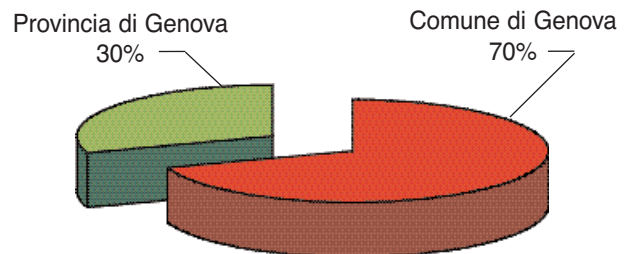


### 3. RELAZIONE SOCIALE

**Associazioni che hanno avuto accesso alle consulenze suddivise per settori di intervento**



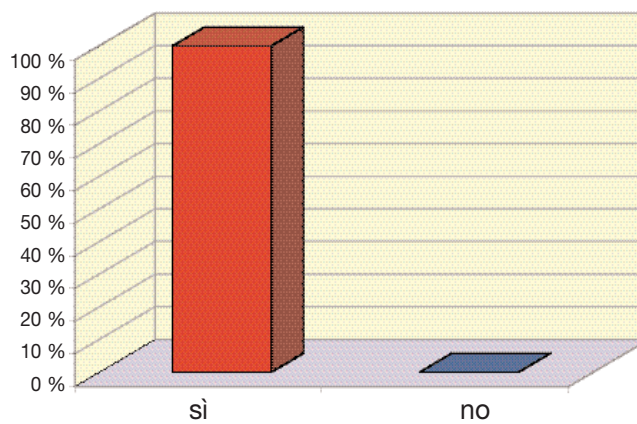
**Provenienza geografica delle associazioni che hanno avuto accesso alle consulenze**



### Indicatori qualitativi delle consulenze erogate

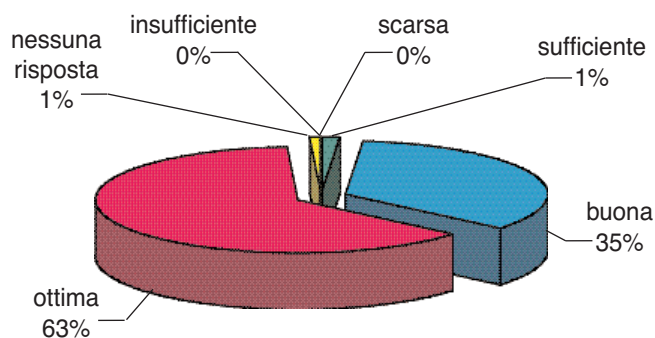
**Giudizio generale espresso dall'utenza tramite questionario sugli sportelli di consulenza**

**"E' soddisfatto della consulenza ricevuta?"**



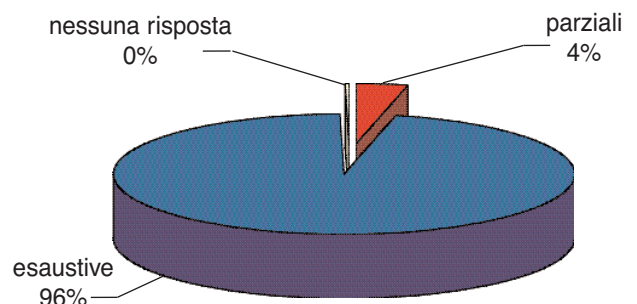
**Giudizio generale espresso dall'utenza tramite questionario sugli sportelli di consulenza**

**"Come giudica la qualità della consulenza ricevuta?"**



**Giudizio generale espresso dall'utenza tramite questionario sugli sportelli di consulenza**

**"Le risposte sono state:"**





### 3. RELAZIONE SOCIALE

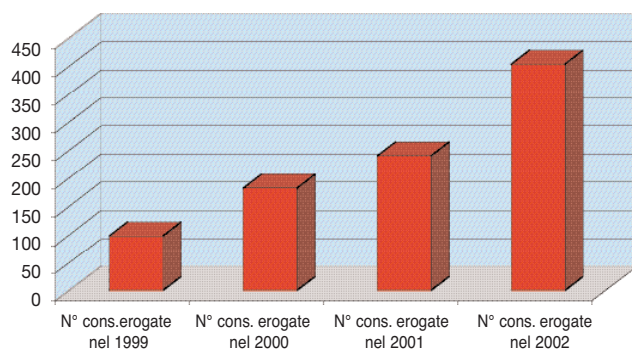
#### Sportello di consulenza fiscale, amministrativa, statutaria.

Lo sportello, avviato nel '95, è attivo tutto l'anno il martedì e il giovedì, dalle 15 alle 19 ed è accessibile su appuntamento. E' anche possibile chiedere e ricevere risposte telefonicamente e tramite posta elettronica. Viene gestito da due consulenti che ricevono presso la sede del Celivo. Lo sportello è rivolto alle organizzazioni di volontariato già esistenti e fornisce anche assistenza e supporto per la nascita e la costituzione di nuove iniziative. E' lo sportello più utilizzato in assoluto.

**Comparazione dati sullo sportello di consulenza fiscale, amministrativa, statutaria - Anni 1999/2002**

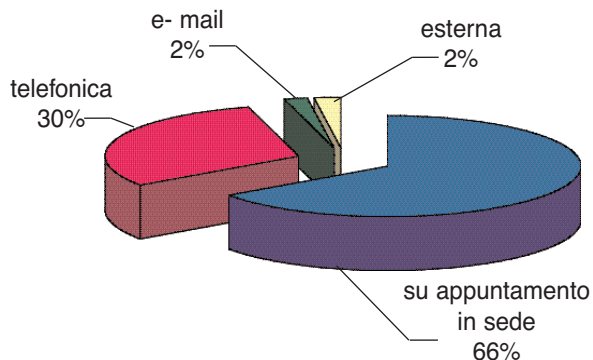
Anni	N° consulenze fiscali, amministrative, statutarie	Incremento %
1999	98	/
2000	182	86 %
2001	240	32 %
2002	404	68 %

**Comparazione dati sul n° delle consulenze erogate dallo sportello fiscale, amministrativo, statutario Anni 1999/2002**

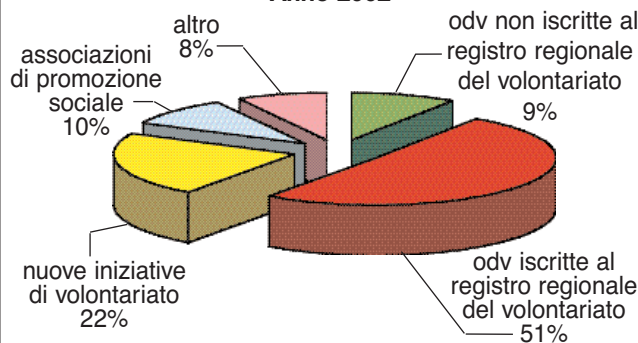


Modalità di erogazione delle consulenze fiscali, amministrative, statutarie - Anno 2002	N° Consulenze
su appuntamento in sede	264
telefonica	123
e- mail	8
esterna	9
Totale	404

**Modalità di erogazione della consulenza fiscale, amministrativa, statutaria - Anno 2002**



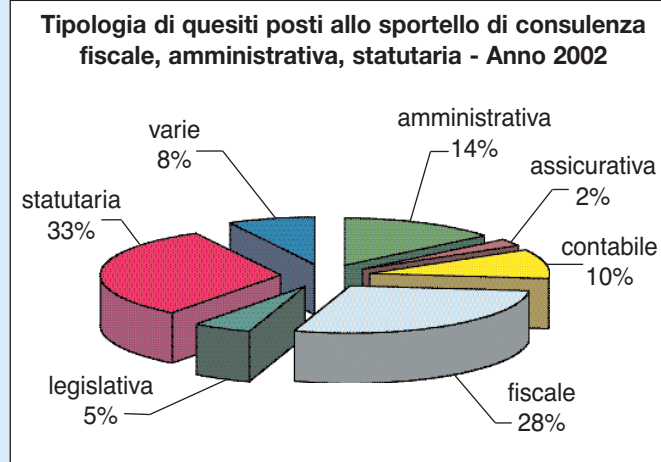
**Tipologia dell'utenza che ha avuto accesso allo sportello di consulenza fiscale, amministrativa, statutaria Anno 2002**





### 3. RELAZIONE SOCIALE

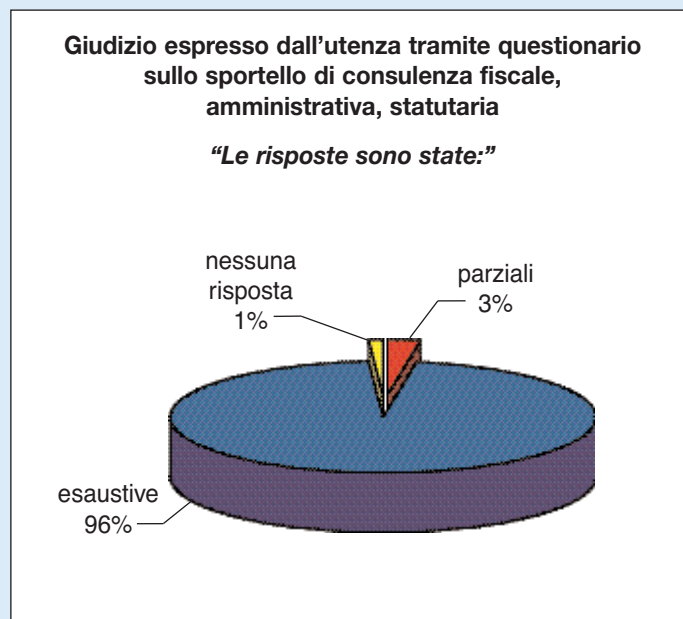
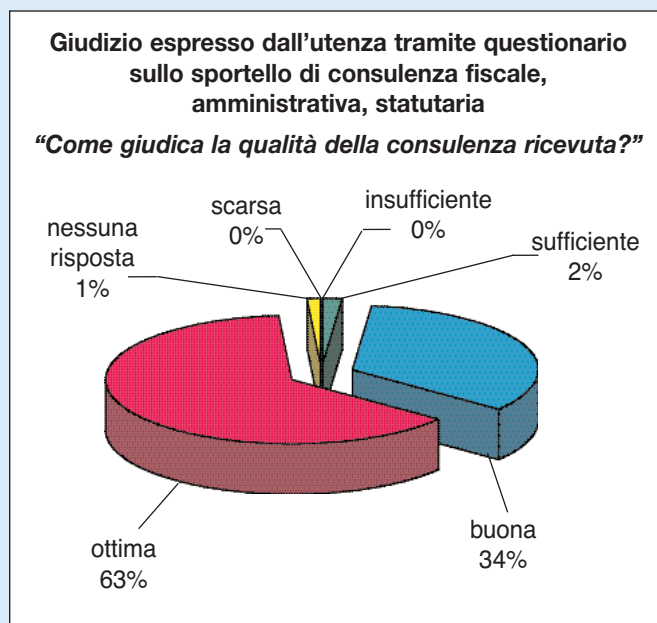
Tipologia di quesiti posti allo sportello di consulenza fiscale, amministrativa, statutaria - Anno 2002	N° contatti
amministrativa	57
assicurativa	10
contabile	41
fiscale	114
legislativa	21
statutaria	130
varie	31
Totale	404



#### Indicatori qualitativi

La compilazione del questionario di valutazione della consulenza è facoltativa. Per questo motivo il n° dei questionari compilati non corrisponde al totale delle consulenze erogate.

Tutte le consulenze telefoniche e tramite e-mail non sono "misurate". I dati si riferiscono all'analisi di n. 194 questionari compilati (73% dell'utenza che ha ricevuto consulenza diretta in sede).





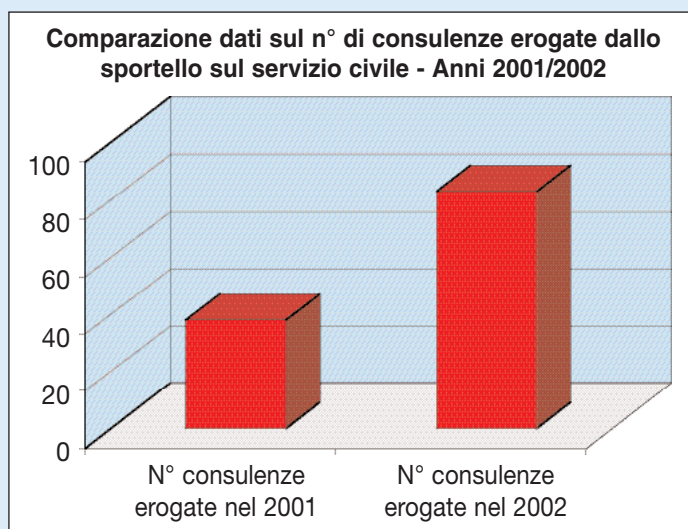
### 3. RELAZIONE SOCIALE

#### Sportello di consulenza sul servizio civile

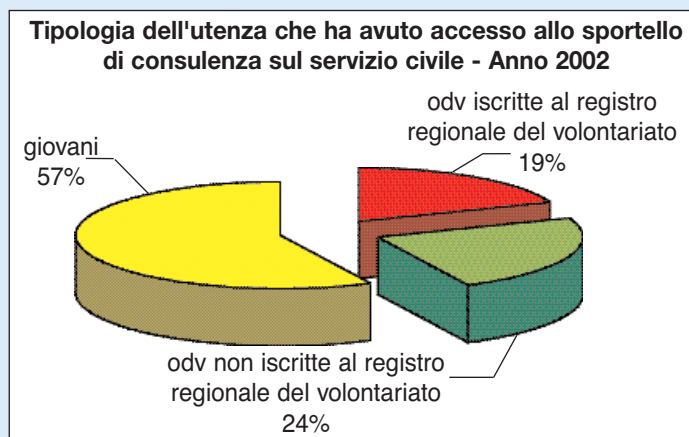
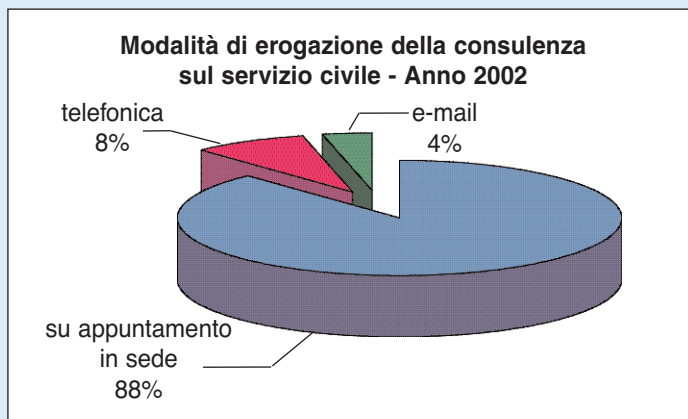
Lo sportello sul servizio civile è attivo dal 2001 ed è aperto, previo appuntamento, tutti i lunedì dalle ore 15.00 alle ore 18.00. Lo sportello è rivolto alle organizzazioni di volontariato, agli enti pubblici e agli altri enti di terzo settore, che necessitano di pareri e consigli in merito alla gestione dei giovani in servizio civile.

A partire dal 2002 lo sportello è aperto anche ai giovani che desiderano ricevere informazioni sul servizio civile nazionale.

Comparazione dati sullo sportello sul servizio civile Anni 2001/2002		
Anni	N° consulenze sportello servizio civile	Incremento %
2001	38	/
2002	83	118 %



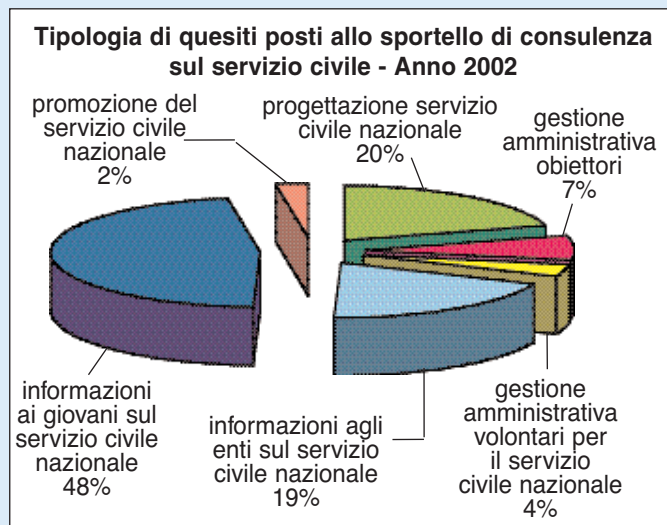
Modalità di erogazione della consulenza sul servizio civile Anno 2002	N° consulenze
su appuntamento in sede	73
telefonica	7
e-mail	3
Totale	83





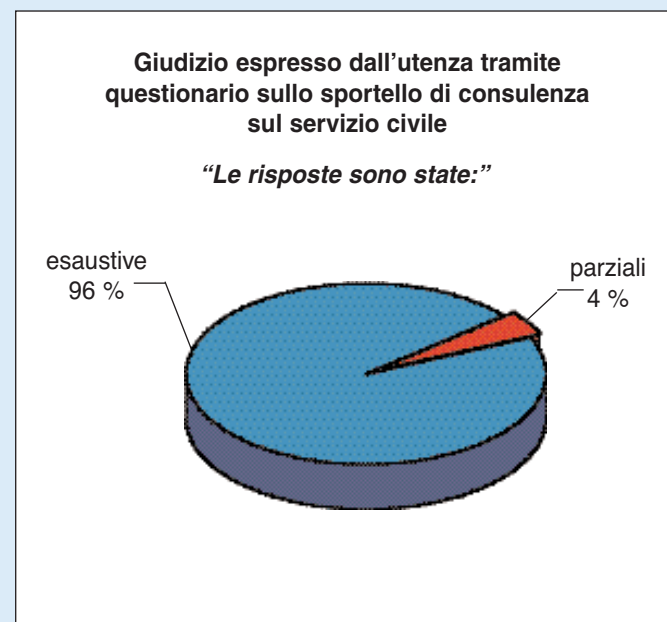
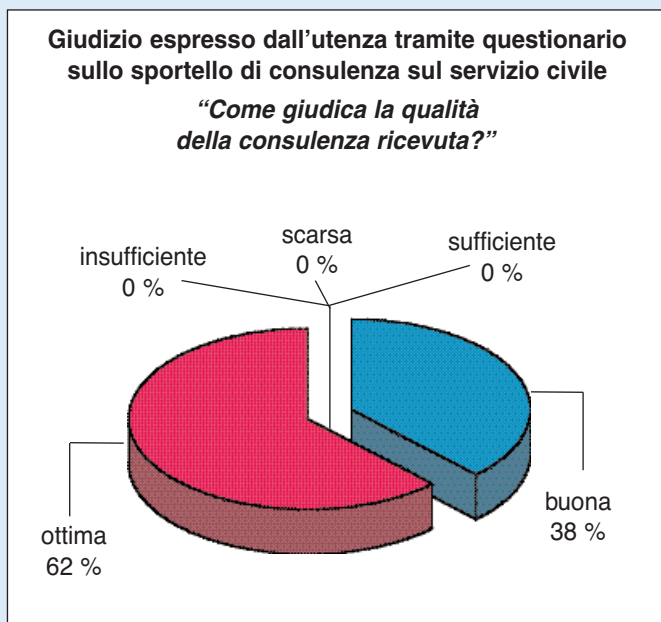
### 3. RELAZIONE SOCIALE

Tipologia di quesiti posti allo sportello di consulenza sul servizio civile Anno 2002	N° contatti
progettazione servizio civile nazionale	17
gestione amministrativa obiettori	6
gestione amministrativa volontari per il servizio civile nazionale	3
informazioni agli enti sul servizio civile nazionale	16
informazioni ai giovani sul servizio civile nazionale	39
promozione del servizio civile nazionale	2
Totale	83



#### Indicatori qualitativi

I dati si riferiscono all'analisi di n. 45 questionari compilati (62% dell'utenza che ha ricevuto consulenza diretta in sede).



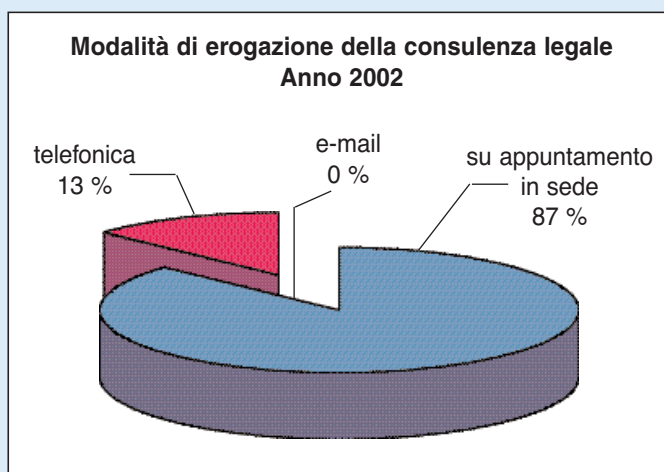


### 3. RELAZIONE SOCIALE

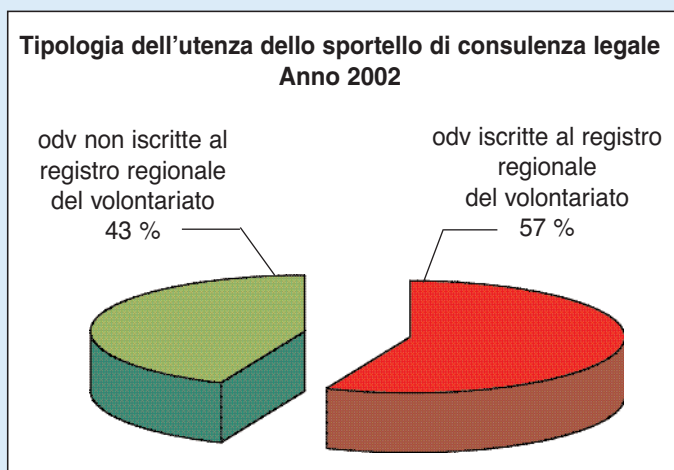
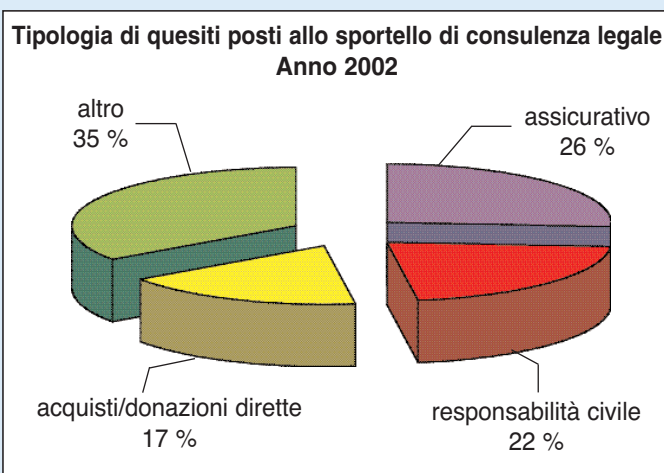
#### Sportello sulla consulenza legale

Lo sportello legale è attivo da marzo 2002 ed è aperto, previo appuntamento, tutti i mercoledì dalle ore 15.00 alle ore 19.00. Un avvocato fornisce assistenza per tutte le problematiche legali delle associazioni di volontariato.

Modalità di erogazione della consulenza legale Anno 2002	N° consulenze
su appuntamento in sede	20
telefonica	3
e-mail	0
Totale	23



Tipologia di quesiti posti allo sportello di consulenza legale Anno 2002	N° contatti
assicurativo	6
responsabilità civile	5
acquisti/ donazioni dirette	4
altro	8
Totale	23



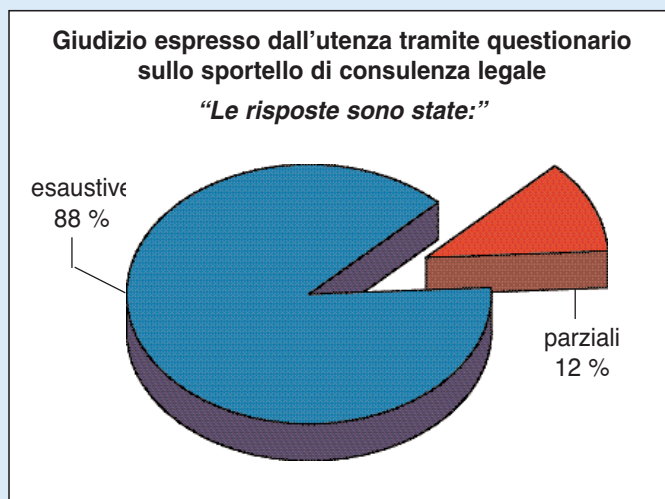
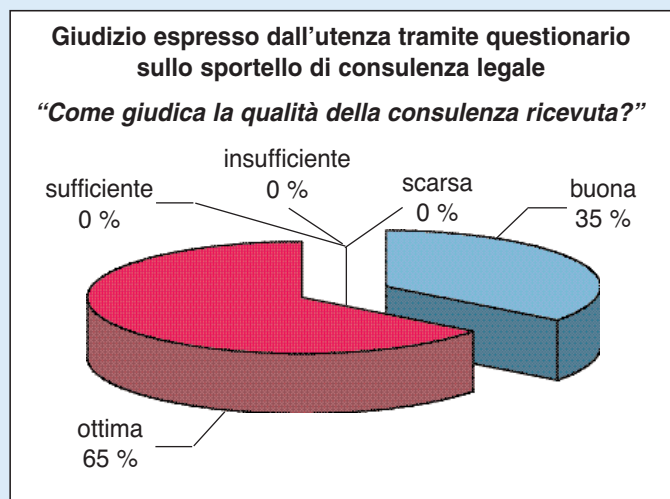




### 3. RELAZIONE SOCIALE

#### Indicatori qualitativi

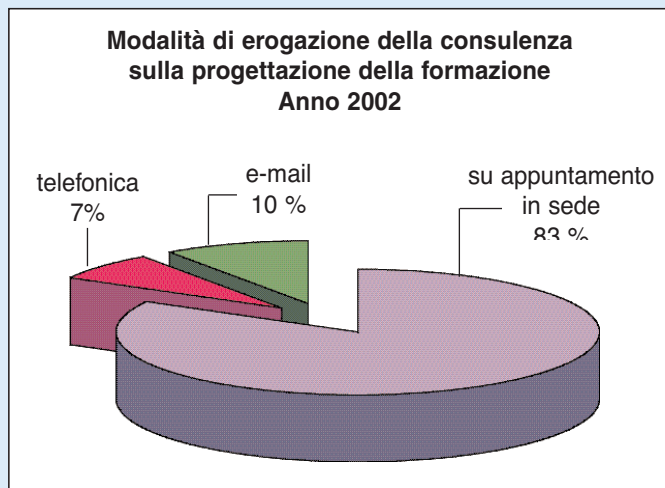
I dati si riferiscono all'analisi di n.17 questionari compilati (85% dell'utenza che ha ricevuto consulenza diretta in sede)



#### Sportello sulla progettazione formativa

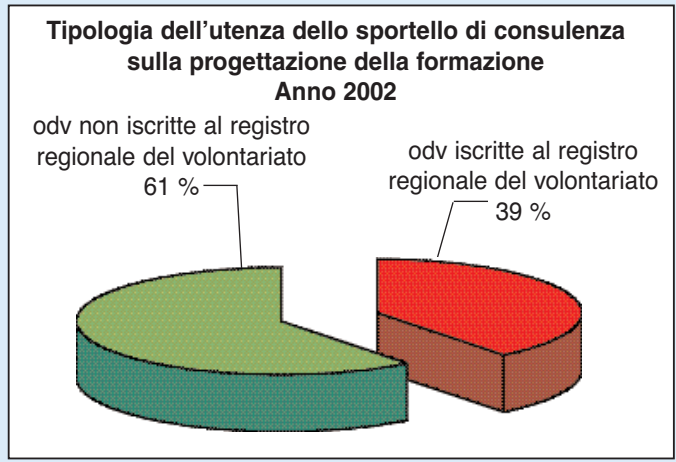
Lo sportello sulla progettazione della formazione è attivo da marzo 2002 ed è aperto, previo appuntamento, tutti i mercoledì dalle ore 15.00 alle ore 18.00. Fornisce consulenza e supporto alle associazioni relativamente al monitoraggio dei bisogni, alla progettazione degli interventi, alla supervisione e verifica dei percorsi formativi rivolti ai volontari.

Modalità di erogazione della consulenza sulla progettazione della formazione - Anno 2002	N° consulenze
su appuntamento in sede	34
telefonica	3
e-mail	4
Totale	41

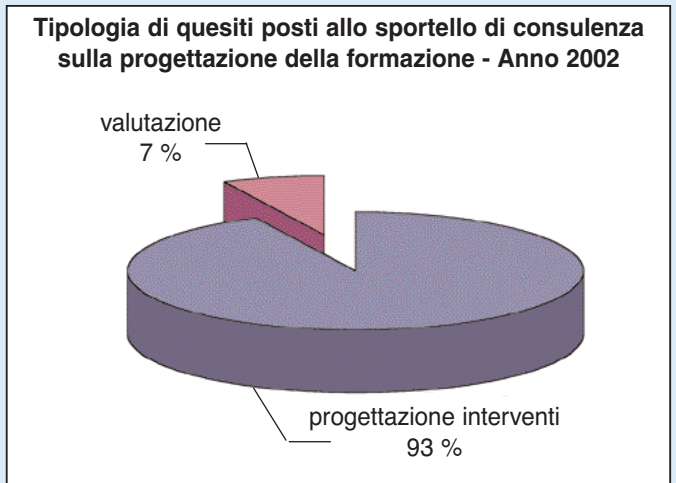




### 3. RELAZIONE SOCIALE

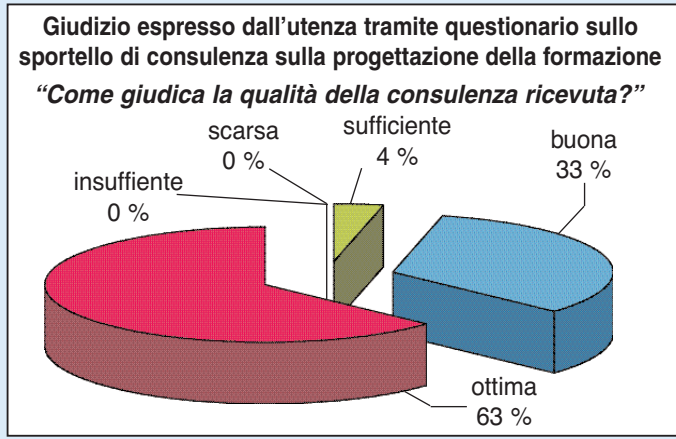


Tipologia di quesiti posti allo sportello di consulenza sulla progettazione della formazione - Anno 2002	N° contatti
Progettazione interventi	38
Valutazione	3
Totale	41



#### Indicatori qualitativi

I dati si riferiscono all'analisi di n. 27 questionari compilati (79% dell'utenza che ha ricevuto consulenza diretta in sede).



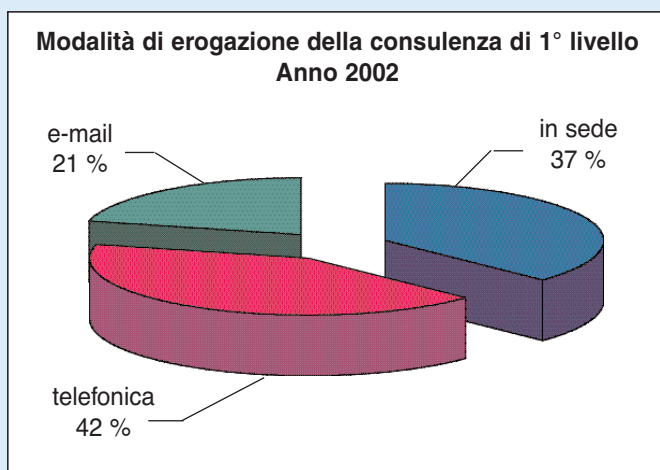


### 3. RELAZIONE SOCIALE

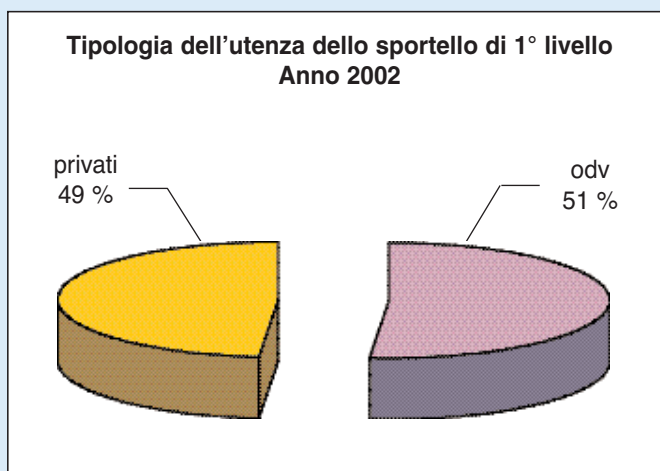
#### Sportello di consulenza di 1° livello

Lo sportello di 1° livello è aperto tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle ore 9.30 alle ore 13.00 e dalle ore 14.30 alle ore 18.30. Gli operatori forniscono orientamento e informazioni sia ai cittadini che alle associazioni di volontariato.

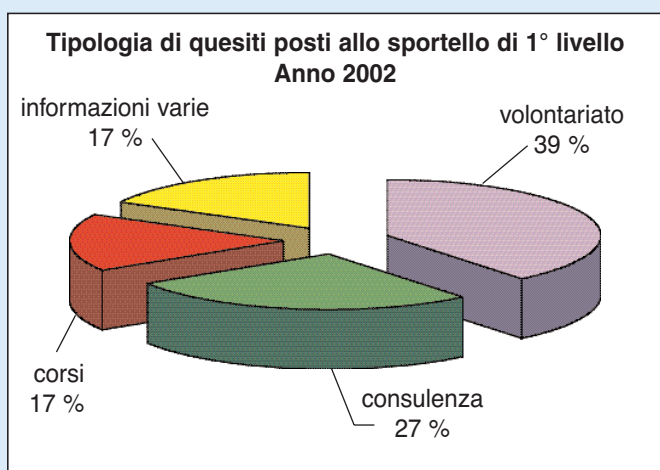
Modalità di erogazione della consulenza di 1° livello - Anno 2002	N° consulenze
in sede	1161
telefonica	1302
e-mail	660
Totale	3123



Tipologia dell'utenza dello sportello di 1° livello - Anno 2002	N° contatti
odv	1601
privati	1522
Totale	3123



Tipologia di quesiti posti allo sportello di 1° livello Anno 2002	N° contatti
volontariato	1225
consulenza	843
corsi	518
informazioni varie	537
Totale	3123





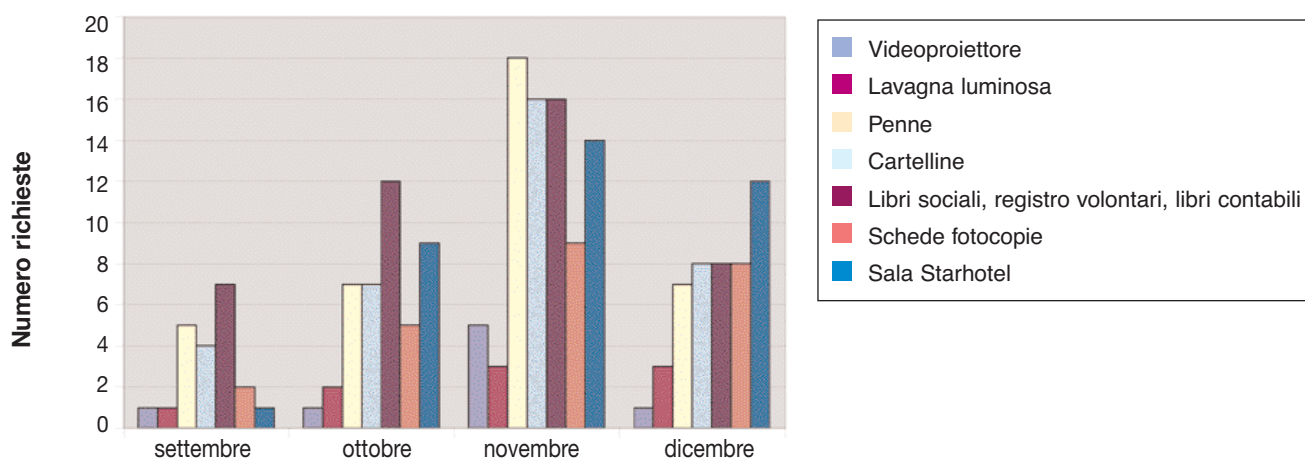
### 3. RELAZIONE SOCIALE

#### 3.2.3 Beni e strumenti a disposizione delle Odv

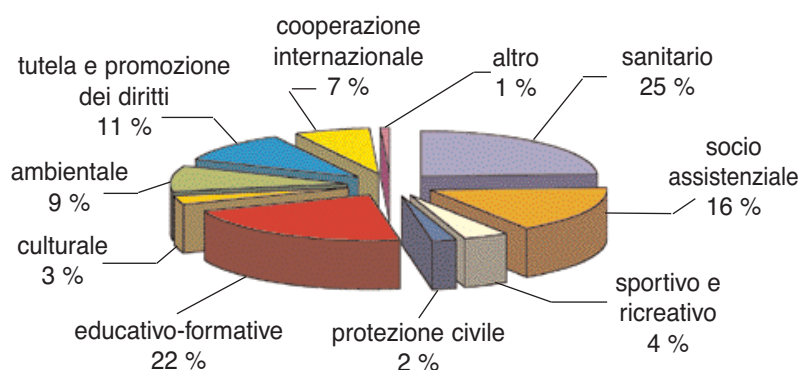
Dal mese di settembre 2002 Celivo ha messo a disposizione delle organizzazioni di volontariato:

- attrezzature (lavagna luminosa portatile, videoproiettore, schermo)
- materiali e cancelleria (penne, cartelline, libri sociali e contabili)
- schede fotocopie
- sala riunioni attrezzata

**Numero richieste beni e servizi a disposizione delle Odv**



**Suddivisione per settore di intervento delle associazioni di volontariato che hanno usufruito dei beni e strumenti Anno 2002**





### 3. RELAZIONE SOCIALE

#### 3.2.4 Formazione diretta e in collaborazione

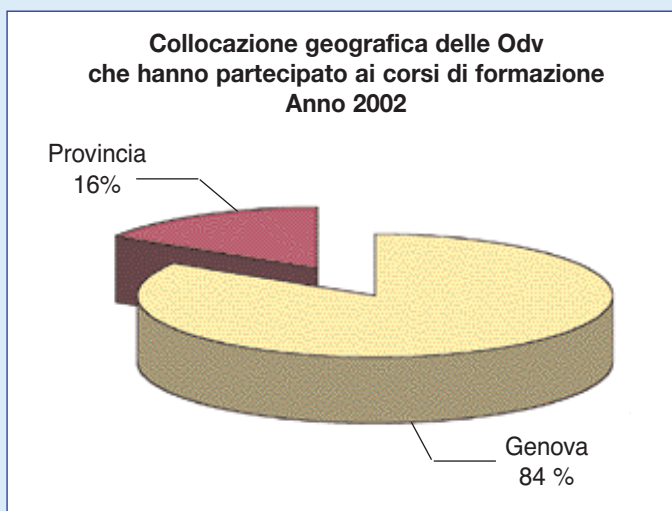
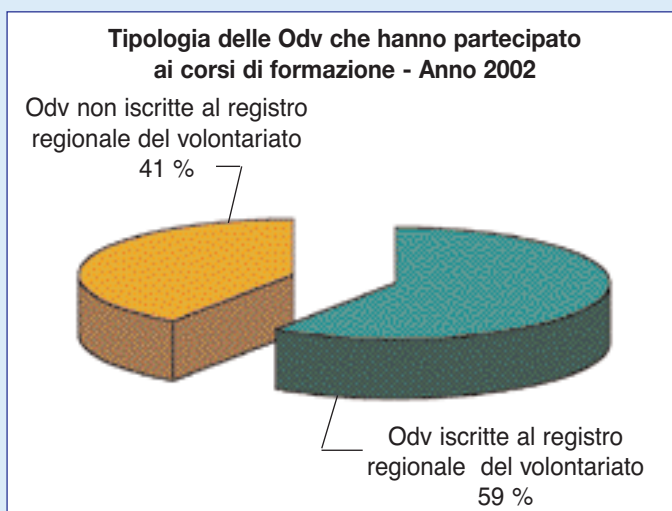
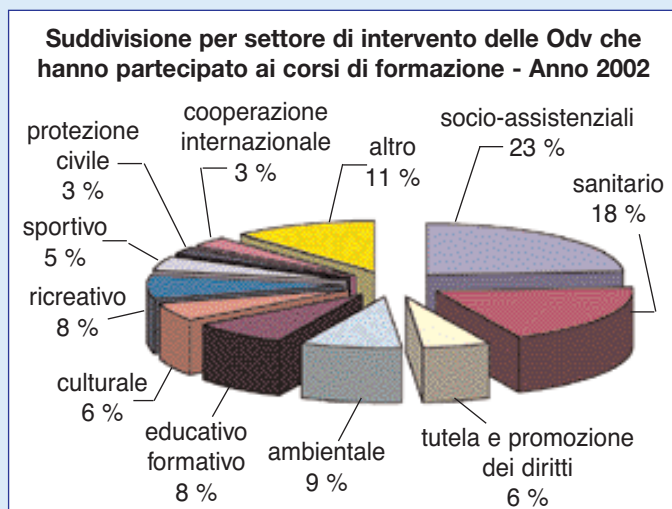
Il Celivo prevede la realizzazione di attività formative secondo due modalità:

- 1) attività formative prodotte o programmate direttamente dal Celivo,
- 2) attività formative proposte direttamente dalle organizzazioni di volontariato tramite le "Procedure per la presentazione dei progetti relativi ad istanze formative per volontari".

Corsi di formazione rivolti alle organizzazioni di volontariato su argomenti tecnici di interesse comune organizzati e gestiti direttamente da Celivo - Anno 2002					
Area	Titolo corso	Date	N. partecipanti	N. ore	N. associazioni rappresentate
<b>Giuridico Amministrativa Contabile</b>	La gestione contabile nelle associazioni di volontariato Corso base	2-5-9-12-16-19 aprile 2002	28	9	24
	La gestione contabile nelle associazioni di volontariato Corso di approfondimento	6-8-13-15-20-22-27-29 novembre 2002	20	12	17
	La responsabilità "delle" O.d.v., la responsabilità "nelle" O.d.v.	6 dicembre 2002	22	9	19
<b>Tecnico Specifica</b>	Introduzione al Fund Raising I edizione	13-14 giugno 2002	24	13	20
	Introduzione al Fund Raising II edizione	26-27 settembre 2002	27	13	21
	Promozione, comunicazione e risorse in materia di servizio Civile	28 gennaio - 1 febbraio 2002	18	8	10
	Il Servizio Civile Volontario: Istruzioni per l'uso	22-29 ottobre 5-12 novembre 2002	20	12	20
	Il Servizio Civile come Cittadinanza attiva I edizione	8 novembre 2002	23	8	11
	Il Servizio Civile come Cittadinanza attiva II edizione	29 novembre 2002	37	8	16
<b>Gestionale organizzativa</b>	La gestione dei Volontari I edizione	30-31 maggio 2002	27	13	20
	La gestione dei Volontari II edizione	10-11 ottobre 2002	33	13	26
<b>Totale</b>			279	118	204



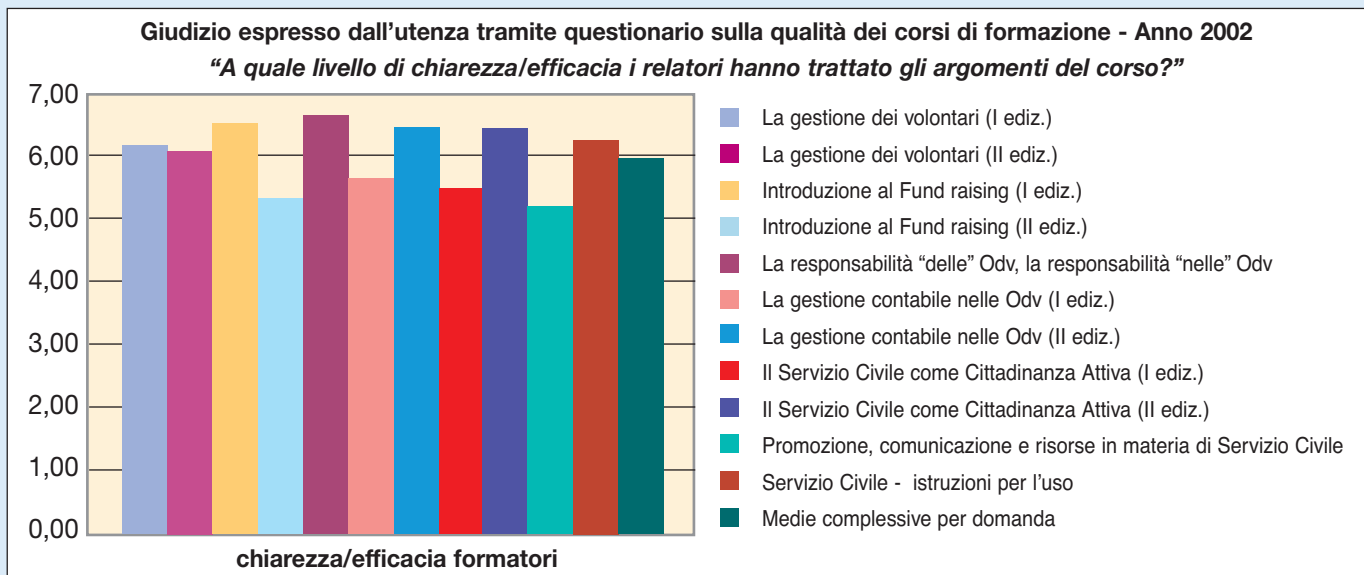
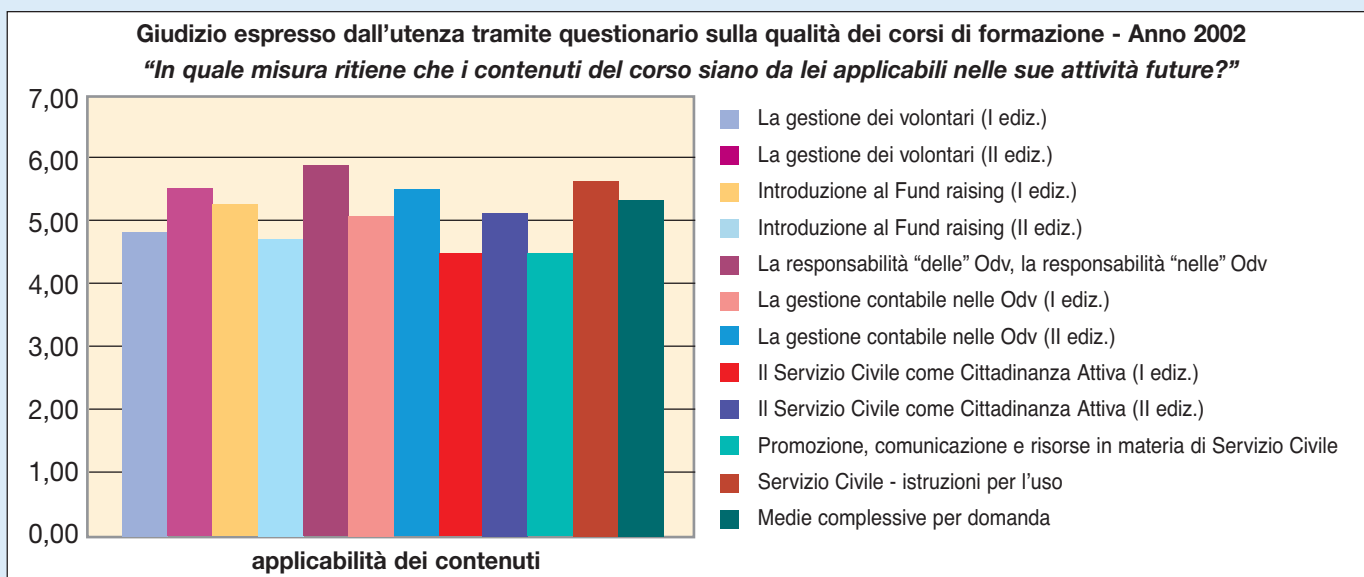
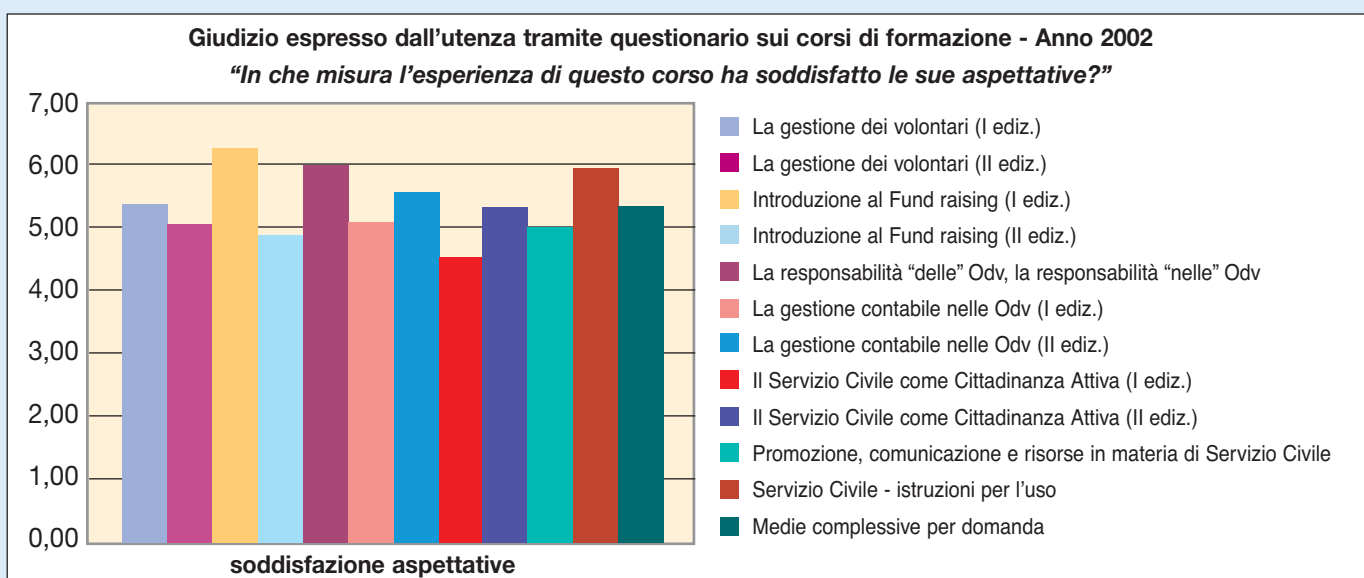
### 3. RELAZIONE SOCIALE





### 3. RELAZIONE SOCIALE

#### Indicatori qualitativi





### 3. RELAZIONE SOCIALE

Attività formative prodotte in partnership con altre organizzazioni di volontariato in base ai criteri stabiliti nelle "Procedure per la presentazione dei progetti relativi ad istanze formative per volontari - Anno 2002"

Titolo Corso	N. partecipanti	N. ore	N.associazioni che hanno presentato il progetto
Volontari per un'economia solidale	25	36	3
Corso per agenti ecozoofili volontari	52	60	3
Per un volontariato di giustizia più consapevole	19	18	5
Gli altri siamo noi	25	32	1
Corso di base per il volontariato socio-sanitario	35	40	3
Dall'intervento per prestazioni all'intervento per progetti	74	23	3
Inter-azione: laboratorio di sensibilizzazione per volontari in contesto multiculturale	15	50	7
Diritti allo sport: le diverse abilità nello sport	25	43	1
Una nuova vecchia frontiera dell'educazione: la strada	30	42	2
L'educatore Sportivo. La motricità nello sviluppo della personalità in età evolutiva	30	20	3
Volontariato al femminile	15	30	4
Adolescenza, sessualità e sentimenti:una proposta per gli educatori	20	30	5
La Famiglia. Un cammino per crescere come volontario: "Conoscere, Ascoltare, Rielaborare, Interagire"	25	18	5
Volontario? Volentieri!	80	16	3
L'ascolto per una risposta efficace	23	20	2
Il ruolo delle Associazioni di volontariato nell'applicazione della legge 328	20	20	2
In punta di ruota - Corso per accompagnatore cicloescursionistico - ambientale	40	36	2
Corso di sensibilizzazione e formazione alla cultura della mutualità	90	20	4
Accoglienza e formazione a volontari per servizi alle persone HIV positive	25	22	4
Corso per animatore di strada	25	60	3
Corso per mediatori culturali	25	60	4
Comunicare dentro, comunicare fuori nelle organizzazioni di volontariato	22	48	3
Quando non c'è più niente da fare, c'è sempre molto da fare	48	20	3
Attività animative e socioeducative per minori e processi di cambiamento territoriali	40	44	3
Come dare risposte efficaci nella relazione d'aiuto	40	24	3
Saper accompagnare	70	36	3
Buon riposo a tutti	80	40	2
Le problematiche della cooperazione internazionale e le progettualità applicabili	40	36	3
Previsioni per tempo	40	37	2
Dirigente Associazioni di Volontariato tra volontario e imprenditore sociale	20	20	3
Alcol: conoscerlo per scegliere!	100	24	3
Le minoranze linguistiche nel mondo della disabilità: un approccio sistemico alla comunicazione	25	18	3
<b>Totale</b>	<b>1243</b>	<b>1043</b>	<b>100</b>

Non sono ancora a disposizione i risultati qualitativi relativi ai corsi sopraindicati.





### 3. RELAZIONE SOCIALE

#### 3.2.5 Promozione e comunicazione

##### Comunicazione



Iniziative di promozione e comunicazione - Anno 2002

	gen	feb	mar	apr	mag	giu	lug	ago	set	ott	nov	dic
pendolini autobus												
spazi su quotidiani												
rubrica "galassia solidarietà" su "Il Secolo XIX"												
manifesti												
depliant / locandine												
spot radiofonici												
depliant semestrale												
sito internet												
depliant servizio civile nazionale												
gadget (penne, segnalibri, adesivi, cartelline)												



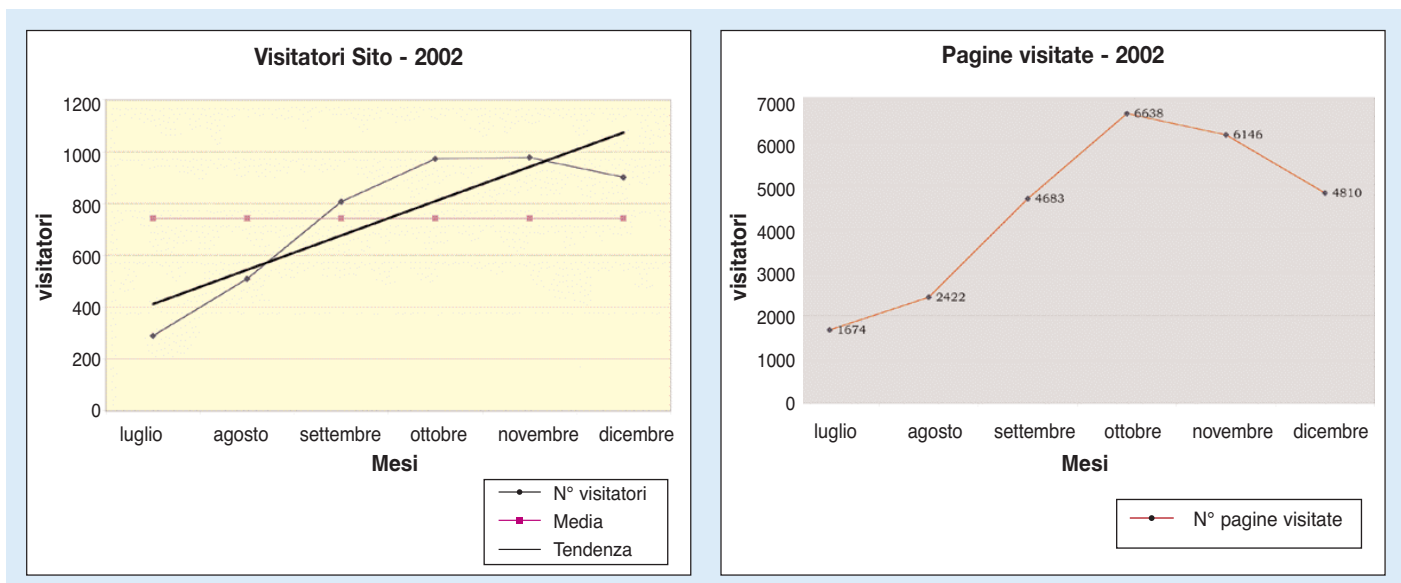
### 3. RELAZIONE SOCIALE

#### Sito Internet

Il sito internet del Celivo è [www.celivo.it](http://www.celivo.it). ed è suddiviso in sei aree:

- chi siamo
- formazione
- promozione
- consulenza
- banca dati
- links

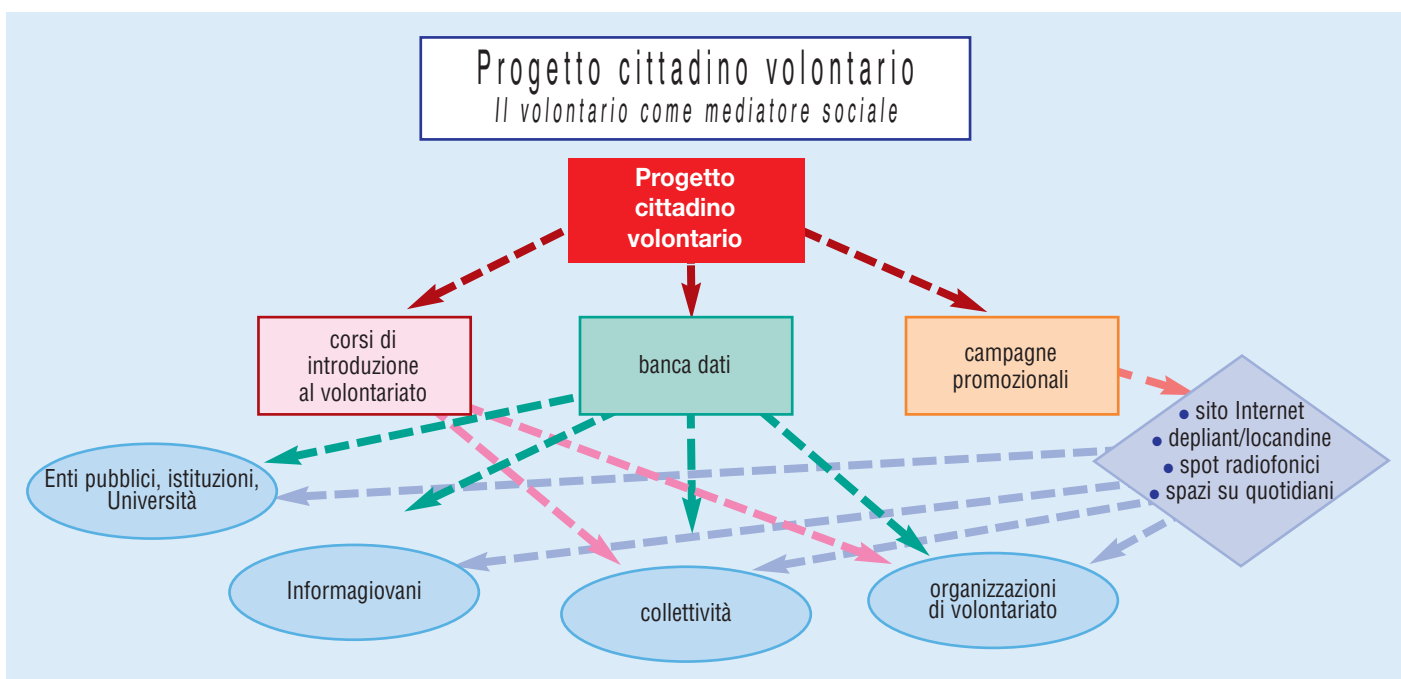
Ogni settore è ricco di documentazione (tutta scaricabile) ed è quotidianamente aggiornato direttamente dal personale dipendente del Celivo.



#### Promozione

In quest'area sono state individuate tre macro-aree di intervento:

1. Progetto Cittadino Volontario
2. Progetto Giovani/Scuola
3. Progetto Servizio Civile





### 3. RELAZIONE SOCIALE

#### Sintesi progetto

*"Il volontariato è scuola di solidarietà in quanto concorre alla formazione dell'uomo solidale e di cittadini responsabili".*

*(dalla Carta dei Valori del Volontariato)*

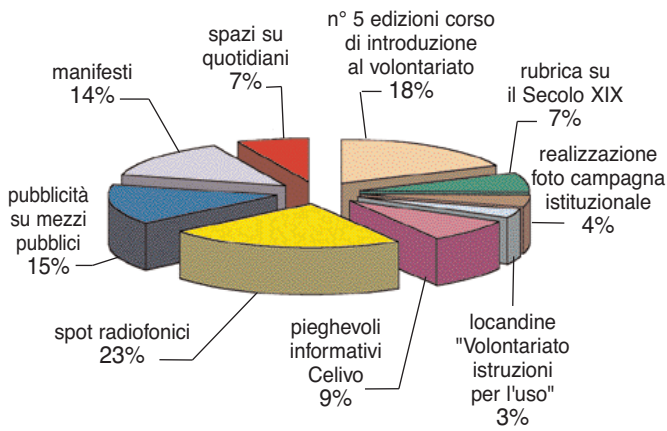
Premessa	<p>Il progetto è stato avviato nel giugno del 2000 in occasione del convegno "cittadino volontario", a seguito del quale si è fatto proprio il concetto di <i>cittadinanza attiva</i>, vale a dire del cittadino che vuole mettere a disposizione della società in cui vive il suo tempo e le sue capacità.</p> <p>"Cittadino volontario" è un progetto articolato e complesso che si rivolge, con azioni specifiche, a soggetti diversi: ai cittadini fornendo un orientamento nel vasto mondo delle associazioni di volontariato e alle associazioni di volontariato fornendo gli strumenti per far conoscere alla cittadinanza le loro attività. Celivo cerca, quindi, di creare "un ponte", un punto di incontro tra i cittadini – aspiranti volontari e le associazioni di volontariato.</p> <p>In questi ultimi anni, Celivo, sulla base dei cambiamenti avvenuti sul nostro territorio rispetto alla promozione e al sostegno del volontariato e monitorando i bisogni delle associazioni di volontariato, ha modificato e adeguato il progetto, coinvolgendo sempre di più le associazioni di volontariato in un ideale lavoro di rete.</p>
Obiettivi	<ul style="list-style-type: none"> <li>● promuovere la cultura della solidarietà e del volontariato</li> <li>● formazione e orientamento del cittadino</li> <li>● aumentare la visibilità delle associazioni e dei loro progetti</li> <li>● favorire occasioni di confronto tra le associazioni e la cittadinanza</li> <li>● fornire servizi di formazione e consulenza per aumentare la qualità del rapporto tra volontario e associazione</li> <li>● aumentare le occasioni di confronto tra Celivo e associazioni</li> </ul>
Metodologie	<ul style="list-style-type: none"> <li>● valorizzare la connessione tra le associazioni in un'ottica di <i>lavoro di rete</i> che faciliti una logica di <i>lavoro per progetti</i></li> <li>● formazione e tutoraggio sia verso i responsabili delle organizzazioni di volontariato sia verso gli aspiranti volontari</li> </ul>
Destinatari	<ul style="list-style-type: none"> <li>● cittadini, aspiranti volontari</li> <li>● organizzazioni di volontariato, responsabili dei volontari</li> <li>● istituzioni (enti pubblici, università)</li> </ul>

Azioni	gen	feb	mar	apr	mag	giu	lug	ago	set	ott	nov	dic
sportello di orientamento alla cittadinanza												
corsi di introduzione al volontariato												
campagne promozionali												
sportello di consulenza formativa alle associazioni												
corsi di gestione dei volontari per le associazioni												

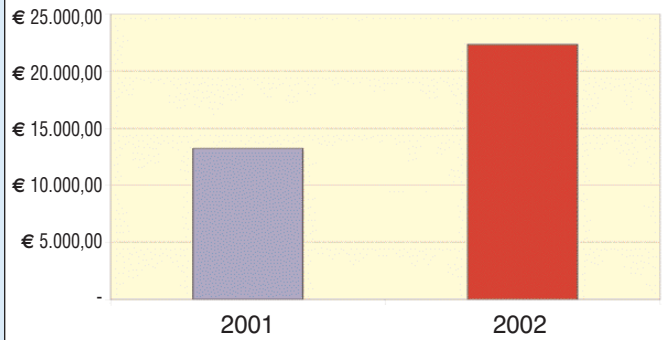


### 3. RELAZIONE SOCIALE

**Riparto oneri progetto cittadino volontario**

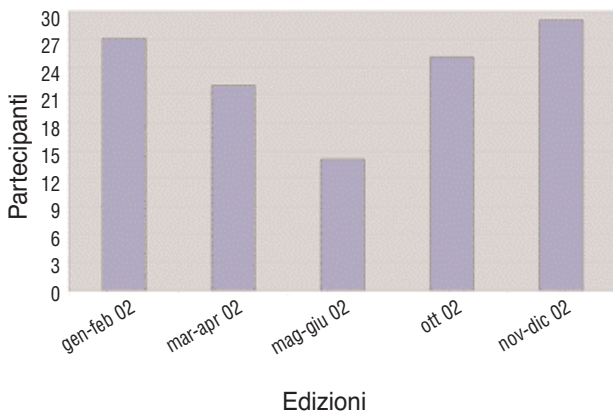


**Confronto oneri sul progetto cittadino volontario Anni 2001/2002**

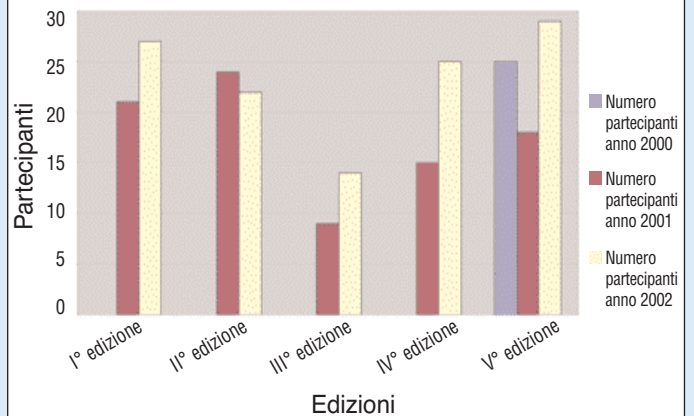


### Corsi di introduzione al volontariato

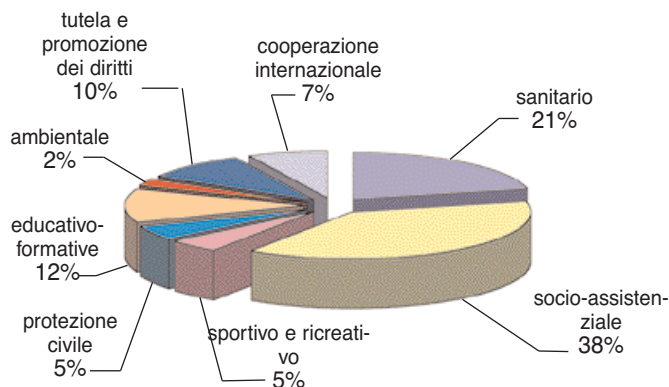
**Numero partecipanti delle 5 edizioni del corso di introduzione al volontariato - Anno 2002**



**Comparazione numero partecipanti alle edizioni del corso di introduzione al volontariato Anno 2000/2002**

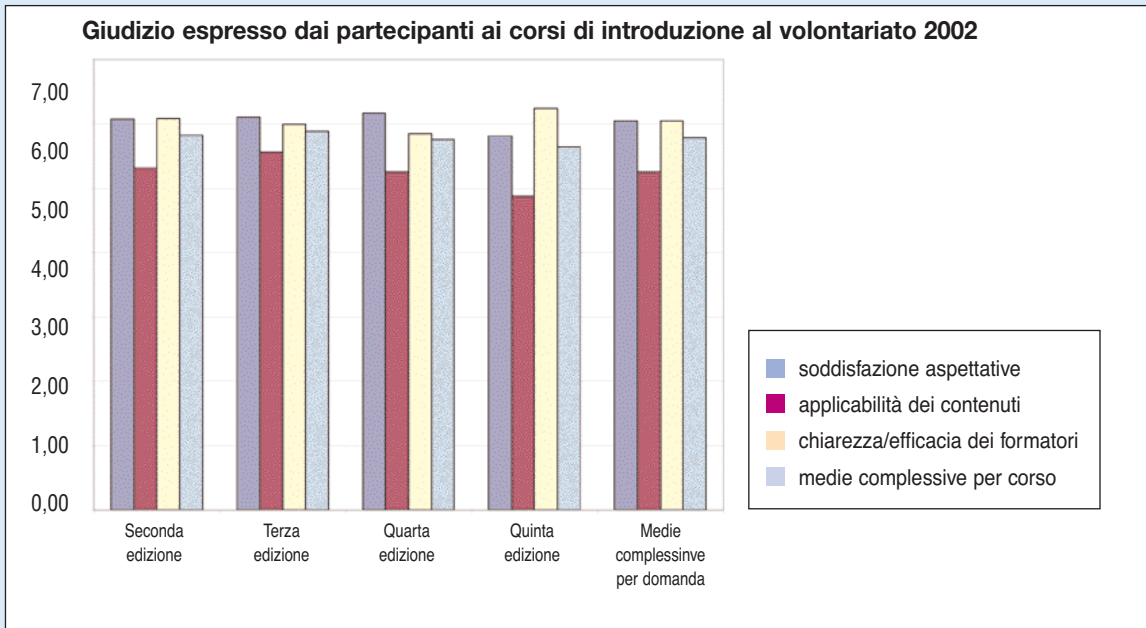


**Suddivisione per settori di intervento delle odv intervenute alle 5 edizioni del corso di introduzione al volontariato Anno 2002**



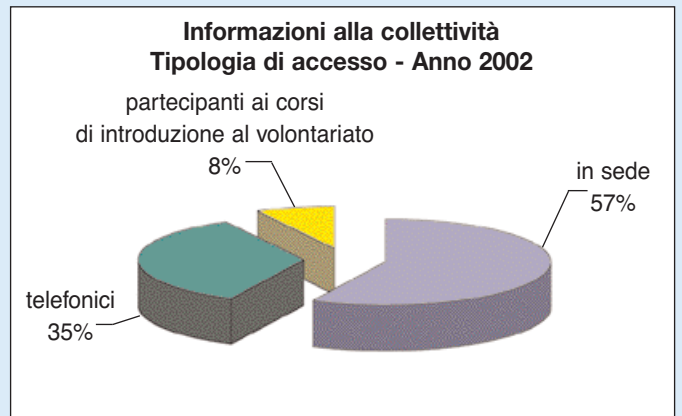


### 3. RELAZIONE SOCIALE

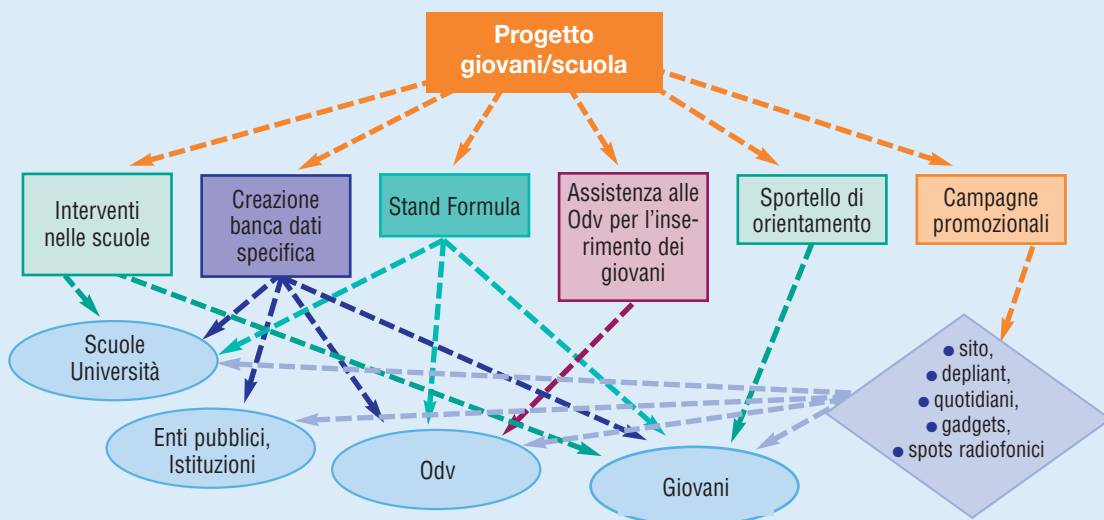


**N° di cittadini che hanno ricevuto informazioni sul volontariato - Anno 2002**

Tipologia di accesso	Numero di contatti
in sede	810
telefonici	495
partecipanti ai corsi di introduzione al volontariato	108
<b>Totale</b>	<b>1413</b>



**Progetto giovani/scuola**  
*La scuola come luogo di solidarietà*





### 3. RELAZIONE SOCIALE

#### Sintesi progetto

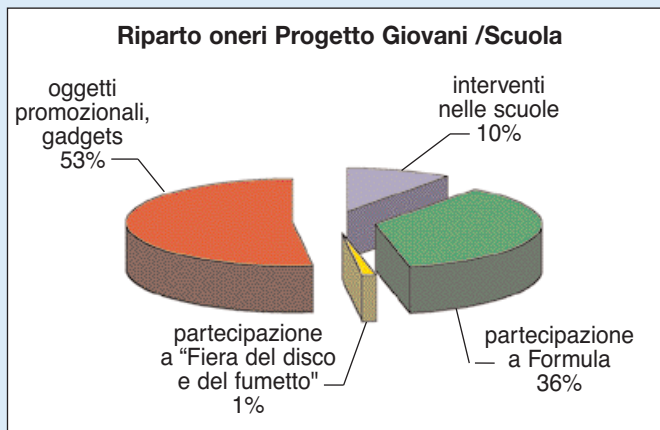
*“La solidarietà cresce gradualmente, a partire dall’esperienza personale. Purché la si coltivi”*

<b>Premessa</b>	<p>Il presente progetto, facendo tesoro delle esperienze fatte dal CELIVO negli ultimi anni in ambito giovanile, ha lo scopo di definire un disegno complessivo e progressivo, che favorisca uno sviluppo integrato nella promozione del volontariato tra i giovani, tenendo conto di diversi scenari. Quello della scuola per azioni di promozione, formazione e sensibilizzazione; quello delle Organizzazioni di Volontariato per l’inserimento dei giovani interessati; altri contesti che progressivamente verranno coinvolti nell’ambito delle istituzioni e della cultura.</p> <p>Gli scopi del CELIVO sono quelli, da una parte, di promuovere il volontariato e la cultura della solidarietà all’interno del mondo giovanile, dall’altra, di offrire alle scuole un appoggio concreto per quell’allargamento di orizzonti e di contenuti, funzionali alla maturazione di cittadini aperti alla socialità. Inoltre monitorare e sollecitare le Associazioni rispetto all’accoglienza dei giovani, dove possibile anche minori, aumentando le loro capacità progettuali e valorizzando il giovane come risorsa per l’organizzazione.</p>
<b>Obiettivi</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● formazione/sensibilizzazione alla solidarietà e alla cittadinanza attiva degli studenti</li> <li>● orientamento dei giovani al volontariato</li> <li>● interventi sul volontariato e sulle problematiche sociali con le scuole, e con le associazioni interessate</li> <li>● aumentare la possibilità nelle scuole di progetti educativi che integrino i valori culturali a quelli del cittadino volontario (rivalutazione dei crediti formativi)</li> <li>● aumentare capacità progettuali delle Associazioni per favorire l’inserimento dei giovani</li> <li>● monitoraggio delle Associazioni, <i>analisi bisogni e offerta</i> sul volontariato giovanile</li> </ul>
<b>Metodologie</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● pedagogia dei gesti: interventi nelle scuole. Il profilo dell’intervento nella scuola sarà diverso a seconda della situazione e dei bisogni</li> <li>● formazione inter-attiva: interventi con e nelle scuole</li> <li>● logiche di lavoro per progetti: co-progettazione e lavoro sulle sinergie dei soggetti coinvolti</li> <li>● servizi del Celivo di supporto al raggiungimento della progettazione desiderata (formazione e consulenza)</li> </ul>
<b>Destinatari</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● gli studenti, i professori e altri soggetti delle scuole</li> <li>● le organizzazioni di volontariato</li> <li>● soggetti del mondo delle istituzioni e della cultura</li> </ul>

Azioni	gen	feb	mar	apr	mag	giu	lug	ago	set	ott	nov	dic
incontri con le istituzioni per la presentazione del progetto												
contatti continuativi con presidi e docenti												
interventi nelle scuole sul volontariato												
assistenza alle Odv per la creazione di progetti per l’inserimento di giovani												
creazione banca dati associazioni												
sportello di orientamento ai giovani												
partecipazione a Formula												
campagne promozionali												



### 3. RELAZIONE SOCIALE



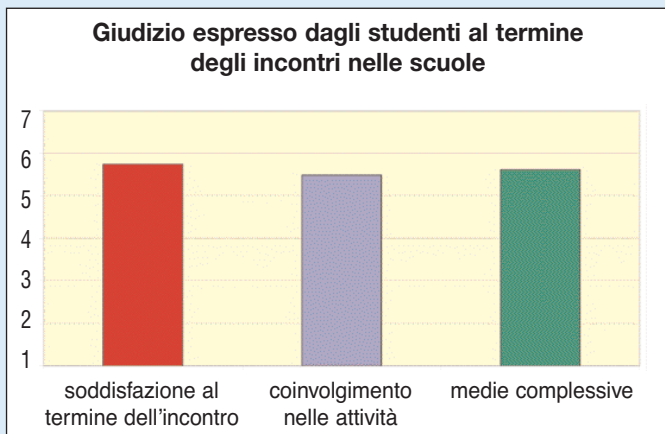
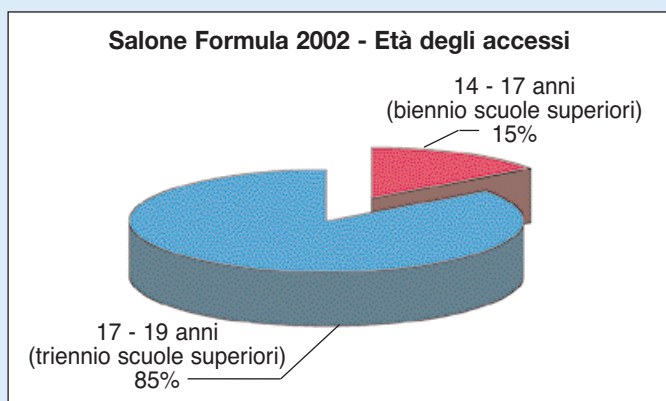
#### Stand a "Formula"

Dal 5 al 9 novembre 2002 Celivo ha partecipato con uno stand al Salone Formula 2002 - salone della formazione, dell'orientamento e del lavoro - con l'obiettivo di sensibilizzare i giovani al volontariato e promuovere il Servizio Civile Nazionale. Durante tutto il periodo si sono alternati tre dipendenti del Centro, un Consulente sul Servizio Civile, cinque Componenti del Consiglio Direttivo.



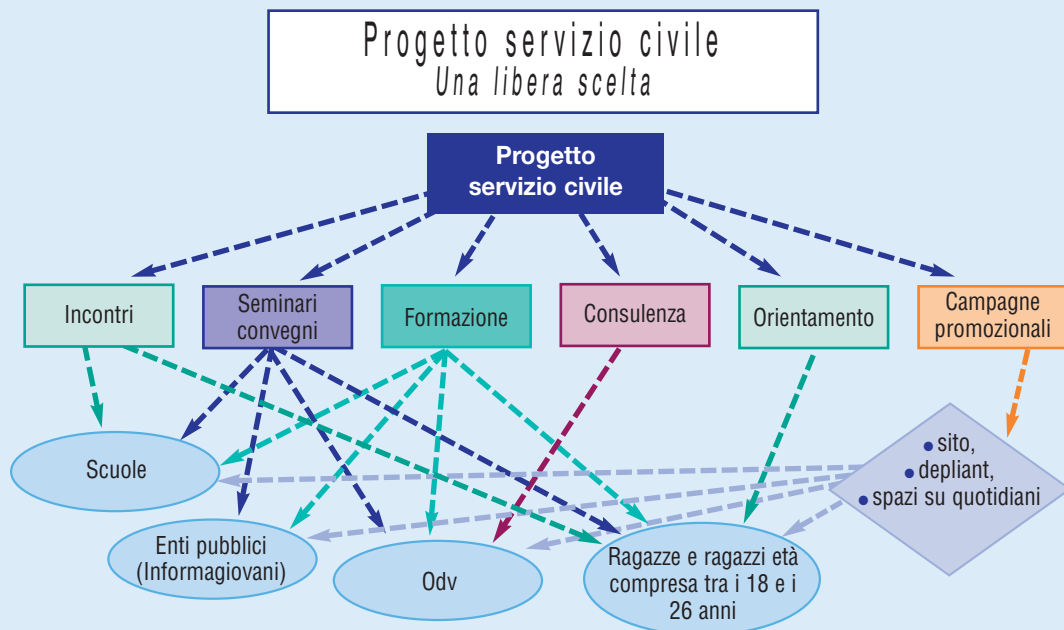
**Numero accessi allo stand Celivo nella settimana suddivisi per età**

Età	Numero accessi
14 - 17 anni ( biennio scuole superiori)	152
17 - 19 anni ( triennio scuole superiori)	863
Totale	1015





### 3. RELAZIONE SOCIALE



#### Sintesi progetto

*“Il Servizio Civile diventa oggi più importante. Prima era una sorta di scelta quasi obbligata, ora diventa una scelta libera. Ma è importante anche sottolineare l’aspetto formativo, cosa vuol dire per un giovane fare un anno di servizio in comunione con altri e dedicarlo al prossimo. Questo è il dato fondamentale: l’importanza formativa per i giovani”*

*Carlo Azeglio Ciampi*

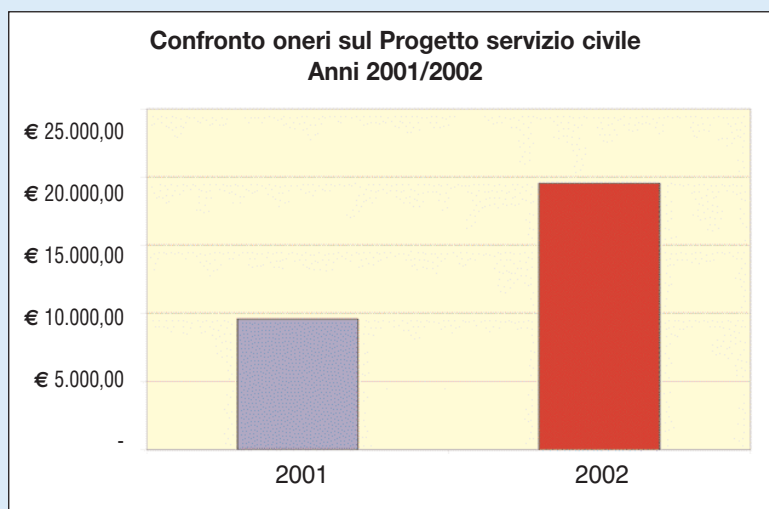
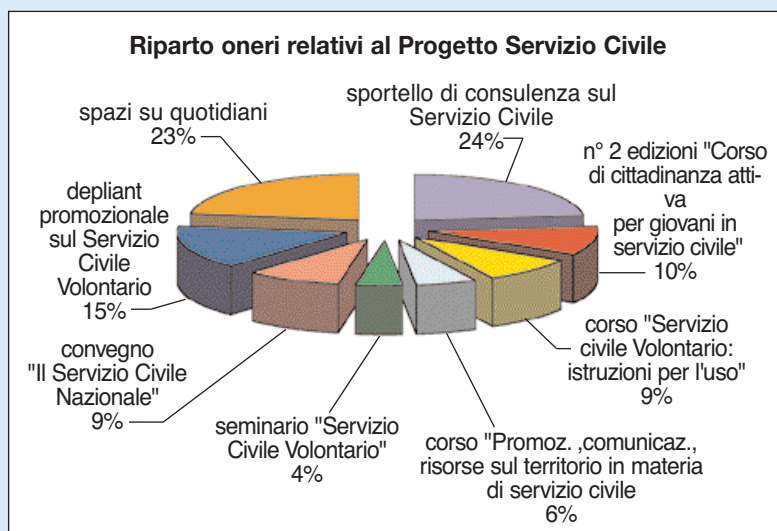
Premessa	L’esperienza maturata dalle OdV che hanno gestito in passato obiettori sul nostro territorio, porta ad affermare che il ruolo del servizio civile è fondamentale per la comunità locale. Entro il 2006 (ma si dice anche molto prima), il servizio civile sarà prestato solo in modo volontario, poiché la leva obbligatoria sarà sospesa. Già da novembre 2001 è partita però la sperimentazione della legge 64/01 che permette di impiegare le giovani e i giovani riformati tra i 18 e i 26 anni in progetti di servizio civile presso le OdV convenzionate. Tra qualche anno, le organizzazioni che fino ad oggi accolgono obiettori si dovranno misurare con la loro capacità di attrarre ragazzi e ragazze proponendo progetti qualificati e significativi per le opportunità di crescita personale e di utilità sociale. La qualità e i contenuti del servizio diventano fondamentali: il progetto deve essere “utile” per i giovani, “utile” per la comunità, “utile” per l’ente e deve essere capace di produrre valore aggiunto indicando obiettivi chiari per tutti i soggetti coinvolti. Il servizio civile si propone la finalità di favorire l’interesse dei cittadini alla vita pubblica del paese, di essere attori protagonisti e di sviluppare una coscienza civile attenta ai bisogni della comunità.
Obiettivi	<ul style="list-style-type: none"> <li>● promozione, formazione, consulenza, accompagnamento al SCN per i/le giovani</li> <li>● promozione, consulenza, formazione dei responsabili delle OdV alla nuova progettualità per il SCN</li> <li>● valorizzare il SCN sul territorio, interventi di sensibilizzazione</li> <li>● creare occasioni di incontro e confronto per le OdV e i giovani del SCV anche come raccolta e analisi dei bisogni</li> </ul>
Metodologie	<ul style="list-style-type: none"> <li>● formazione e tutoraggio dei soggetti interessati</li> <li>● logiche di lavoro per progetti</li> <li>● lavoro di rete: valorizzazione della connessione tra i soggetti coinvolti</li> </ul>
Destinatari	<ul style="list-style-type: none"> <li>● organizzazioni di volontariato</li> <li>● giovani interessati</li> <li>● scuole e istituzioni</li> </ul>





### 3. RELAZIONE SOCIALE

Azioni	gen	feb	mar	apr	mag	giu	lug	ago	set	ott	nov	dic
sportello di 1° livello												
orientamento ai/alle giovani												
consulenze ad Odv												
formazione												
interventi nelle scuole												
seminari e convegni												
spazio aperto												
depliant												

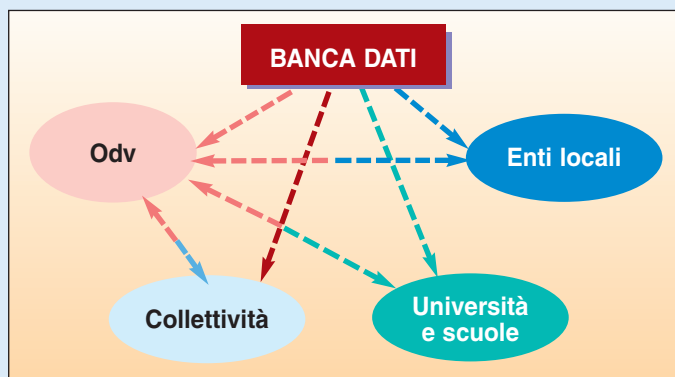




### 3. RELAZIONE SOCIALE

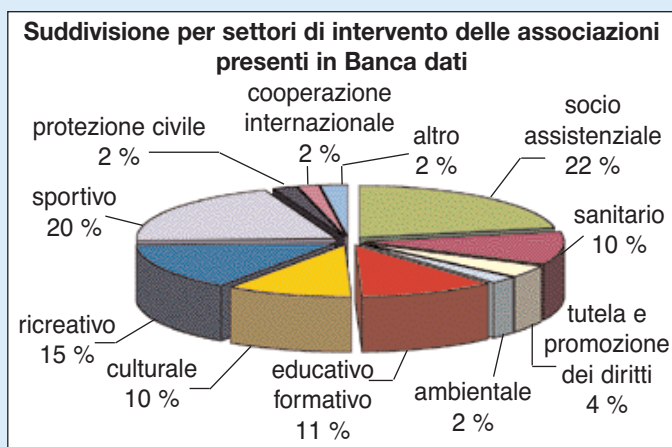
#### 3.2.6 Attività raccolta dati e ricerca

Nel 1997 il Comune di Genova ha promosso il censimento delle associazioni genovesi, dando vita nel 1999 alla relativa Banca Dati. Nel 1999 Celivo ha sottoscritto un protocollo d'intesa con il Comune di Genova, che ne sanciva la proprietà al 50%, allo scopo di collaborare alla gestione e allo sviluppo della Banca Dati attraverso la messa in rete di risorse e competenze. A ottobre 2002 Celivo ha avviato il nuovo censimento delle associazioni di volontariato della Provincia di Genova.

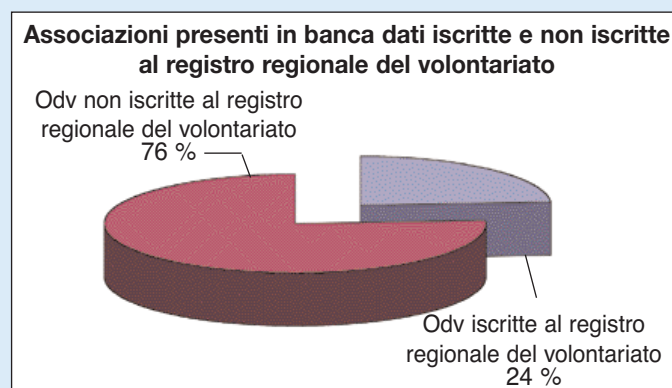


I dati di seguito riportati sono stati ricavati dalla Banca Dati, sulla base di due criteri:  
 1) reperibilità delle associazioni; 2) l'indicazione del settore di intervento.

Suddivisione per settori di intervento delle associazioni presenti in Banca Dati	
settore di intervento	N° Odv
socio-assistenziale	372
sanitario	172
tutela e promozione dei diritti	65
ambientale	39
educativo/formativo	190
culturale	171
ricreativo	250
sportivo	334
protezione civile	32
cooperazione internazionale	31
altro	36
<b>Totale</b>	<b>1692</b>



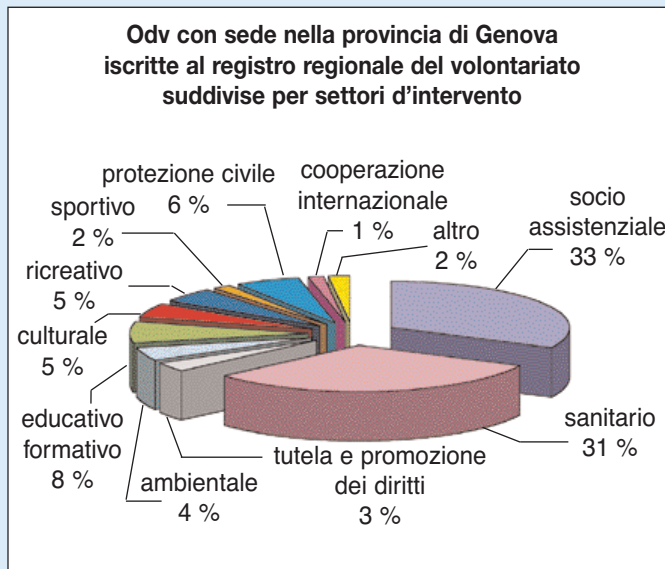
Iscrizione al registro regionale del volontariato	
	N° Odv
Odv iscritte al registro regionale del volontariato	404
Odv non iscritte al registro regionale del volontariato	1288
<b>Totale</b>	<b>1692</b>



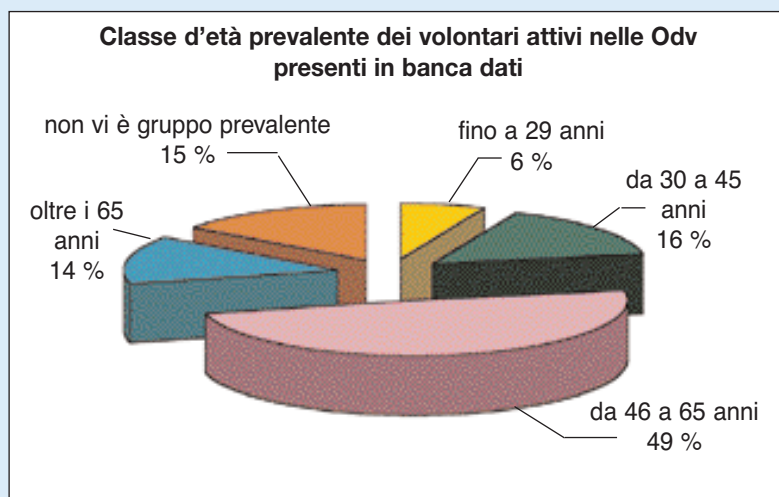
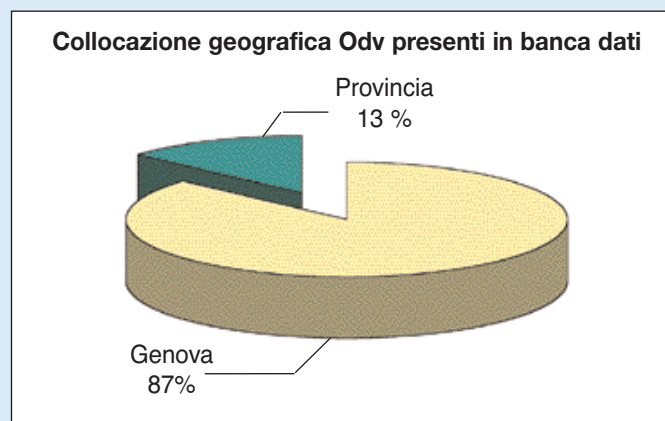


### 3. RELAZIONE SOCIALE

Odv con sede nella Provincia di Genova iscritte al registro regionale del volontariato suddivise per settori d'intervento	
settore di intervento	N° Odv
socio-assistenziale	130
sanitario	127
tutela e promozione dei diritti	14
ambientale	18
educativo/formativo	31
culturale	20
ricreativo	20
sportivo	7
protezione civile	24
cooperazione internazionale	5
altro	8
<b>Totale</b>	<b>404</b>



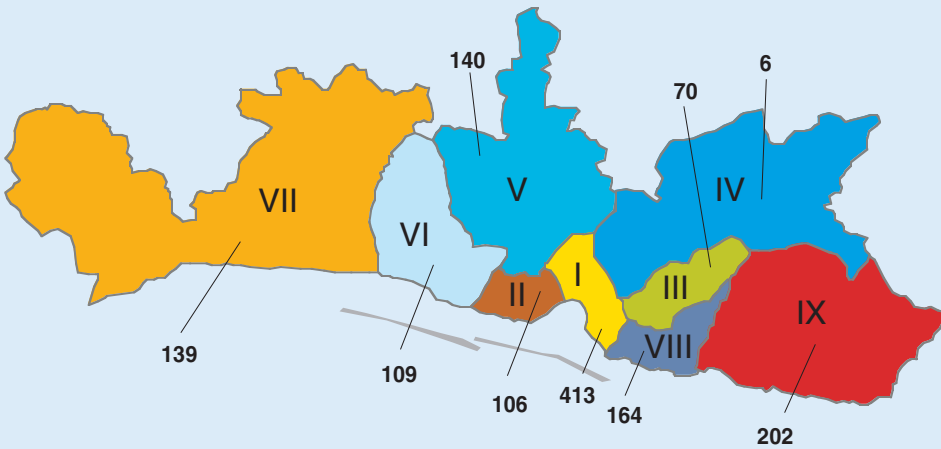
Collocazione geografica delle Odv presenti in Banca Dati	
collocazione	N° odv
Genova	1466
Provincia	226
<b>Totale</b>	<b>1692</b>





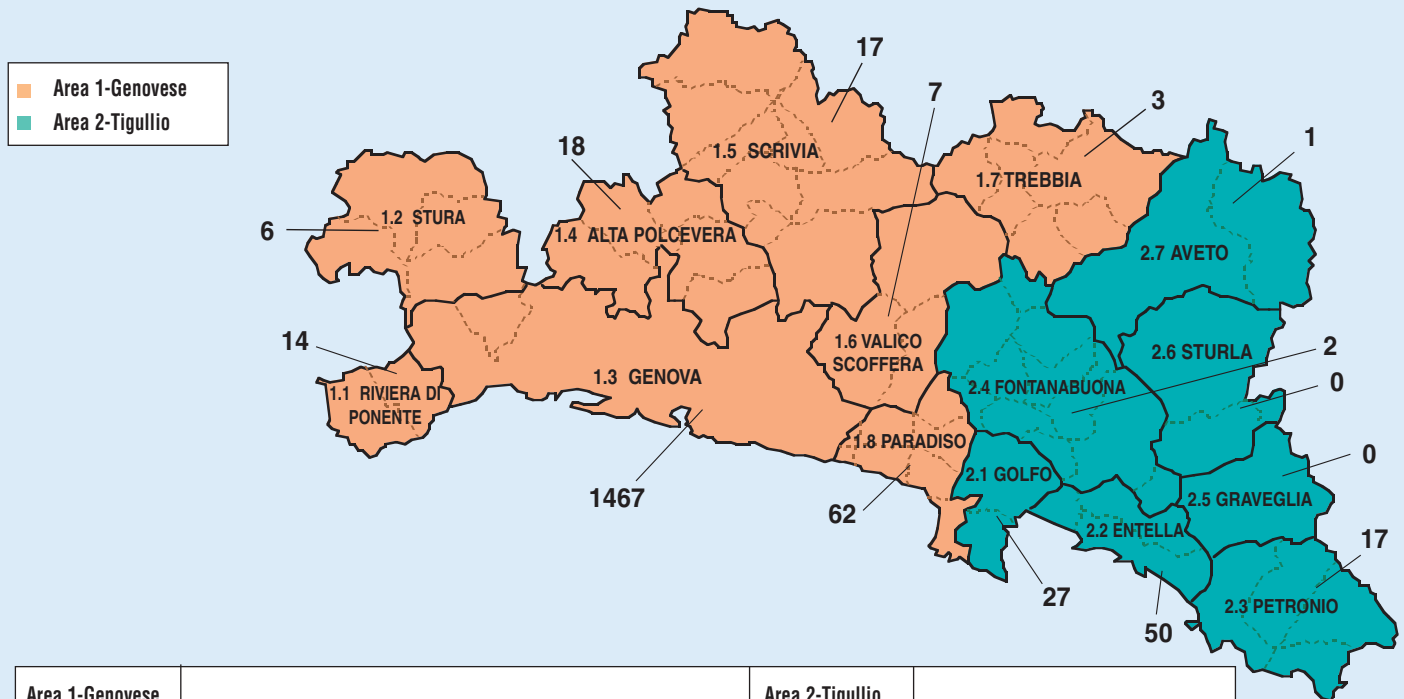
### 3. RELAZIONE SOCIALE

Numero di Odv ubicate nelle attuali circoscrizioni del Comune di Genova



Circoscrizioni:	Ex Circoscrizioni
<b>I Centro Est</b>	Oregina- Lagaccio, Prè-Molo Maddalena, Castelletto, Portoria
<b>II Centro Ovest</b>	Sampierdarena, San Teodoro
<b>III Bassa Val Bisogno</b>	San Fruttuoso, Marassi
<b>IV Val Bisogno</b>	Staglieno, Molassana, Struppa
<b>V Val Polcevera</b>	Rivarolo, Bolzaneto, Pontedecimo
<b>VI Medio Ponente</b>	Sestri Ponente, Cornigliano
<b>VII Ponente</b>	Voltri, Prà, Pegli
<b>VIII Medio Levante</b>	Foce, San Martino, S.F.d'Albaro
<b>IX Levante</b>	Valle Surla, Sturla- Quarto, Nervi- Quinto- S. Ilario

Numero di Odv ubicate negli ambiti territoriali della Provincia di Genova



Area 1-Genovese		Area 2-Tigullio	
Ambiti Territoriali	Comuni	Ambiti Territoriali	Comuni
1.1 Riviera di Ponente	Arenzano, Cogoleto	2.1 Golfo	Portofino, S.Margherita, Rapallo, Zoagli
1.2 Stura	Tiglieto, Rossiglione, Campo Ligure, Masone	2.2 Entella	Chiavari, Leivi, Cogorno, Lavagna
1.3 Genova	Genova, Mele	2.3 Petronio	S.Levante, Casarza Ligure, Castiglione Chiavarese, Moneglia
1.4 Polcevera	Ceranesi, Campomorone, Mignanego, Serra Riccò, S. Olcese	2.4 Fontanabuona	Carasco, Cicagna, Coreglia Ligure, Favale di Malvaro, Lorsica, Moconesi, Neirone, Orero, S. Colombano, Certenoli, Tribogna
1.5 Scrivia	Isola del Cantone, Ronco Scrivia, Busalla, Savignone, Casella, Montoggio, Vobbia, Crocefieschi, Valbrevenna	2.5 Graveglia	Ne
1.6 Valico	Bargagli, Davagna, Lumarzo, Torriglia	2.6 Sturla	Mezzanego, Borzonasca
1.7 Trebbia	Propata, Fascia, Rondanina, Montebruno, Fontanigorda, Rovegno, Gorreto	2.7 Aveto	Rezzoaglio, S. Stefano d'Aveto
1.8 Paradiso	Bogliasco, Pieve Ligure, Sori, Recco, Camogli, Avegno, Uscio		

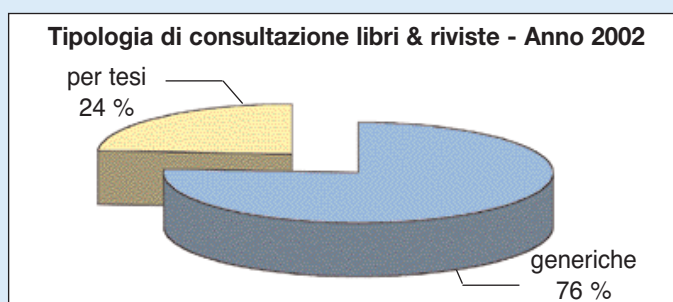


### 3. RELAZIONE SOCIALE

#### Biblioteca & emeroteca

Sono a disposizione degli utenti circa 300 volumi e centinaia di riviste su argomenti di vario interesse relativi al mondo del volontariato. La consultazione è libera e gratuita ed è agevolata da un programma di archiviazione informatica che permette di effettuare delle ricerche per autore, titolo ed argomento.

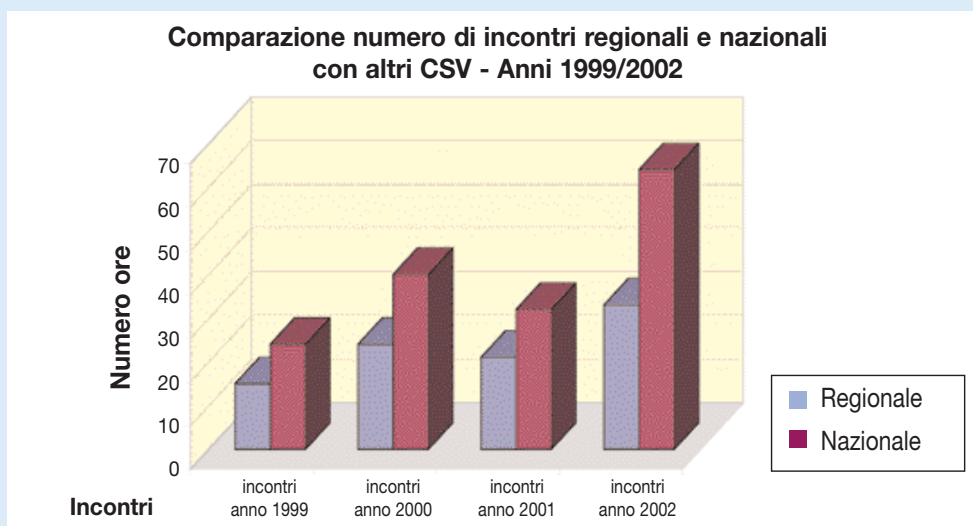
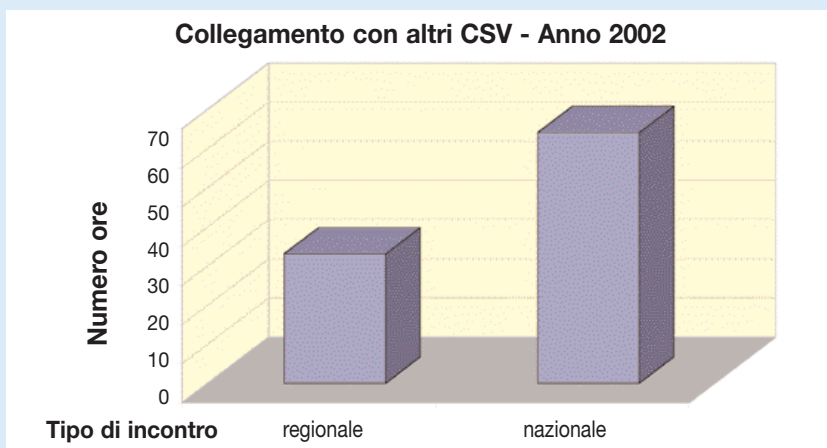
Biblioteca & emeroteca	
tipologia di consultazione	Numero di consultazioni
generiche	32
per tesi	10
<b>totale</b>	<b>42</b>



#### 3.2.7 Collegamento con altri CSV

Celivo aderisce al Collegamento Regionale e Nazionale dei Centri di Servizio.

Tipo di Incontro	ore
Regionale	33
Nazionale	64

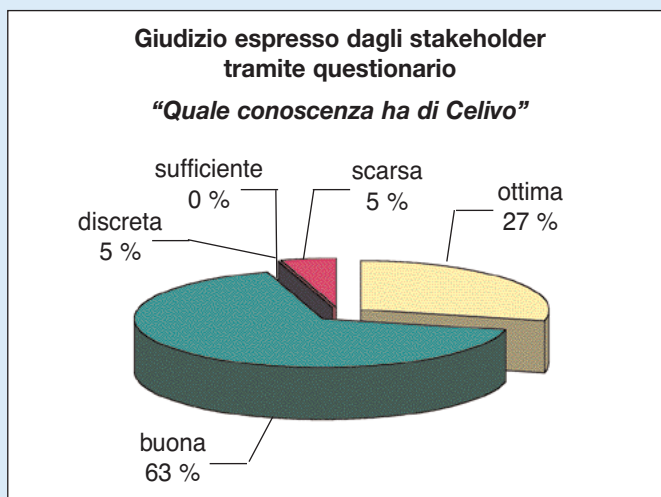




### 3. RELAZIONE SOCIALE

#### 3.3 GIUDIZIO E OPINIONI DEGLI STAKEHOLDER

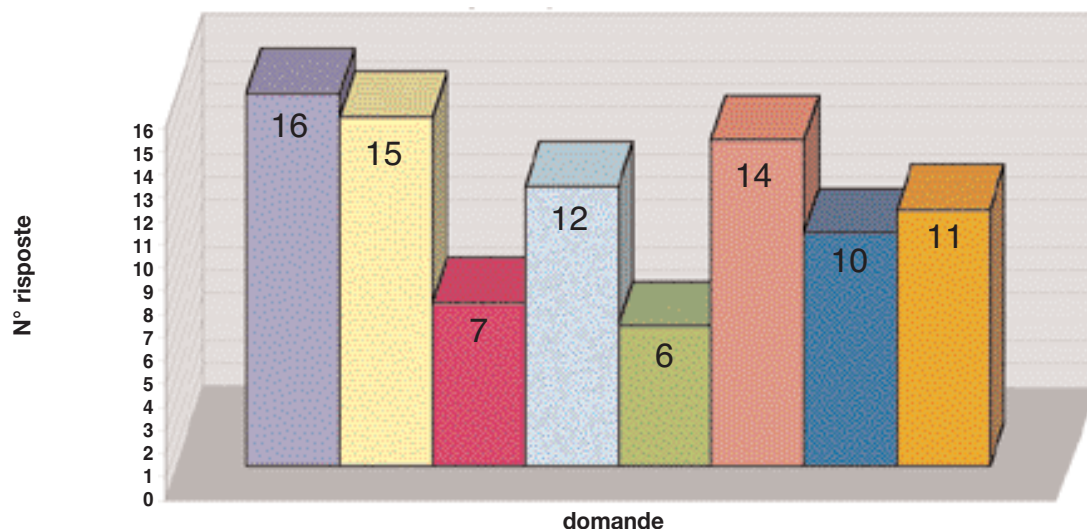
Dati dei soggetti intervistati		
Stakeholder	Ente di appartenenza	Ruolo svolto nell'ente
Collettività	4 cittadini che hanno partecipato ai "corsi di introduzione al volontariato"	Aspiranti volontari
Soci	Banco Alimentare	Presidente
	ANPAS- Comitato Regionale Liguria	Consigliere - Membro Direzione
	U.I.L.D.M.	Direttore Sanitario
	Veneranda Compagnia della Misericordia	Presidente (Governatore)
Organizzazioni di Volontariato	C.A.S.T.-cultura, arte, storia, tradizioni popolari	Presidente
	Gaslini Band Band	Vice - Presidente
	Ass. Gigi Ghirotti	Membro Consiglio Direttivo
Pubblica Amministrazione istituzioni	Regione Liguria	Istruttore Amministrativo Ufficio Solidarietà e Cooperazione Sociale
	Informagiovani	Istruttore Amministrativo
	Comune di Genova - Direzione Servizi alla persona	Direttore
Scuola/università	Istituto Duchessa di Galliera	Professore
	Cenpro - centro di ricerca sulle organizzazioni senza scopo di lucro	Ricercatore
Finanziatori	Fondazione Carige	Segretario Generale
	Comitato di Gestione	Vice Presidente
Fornitori	Consulente	Consulente
	Arci Servizio Civile Genova	Responsabile servizio civile
Personale	Celivo	Impiegata
	Celivo	Impiegata





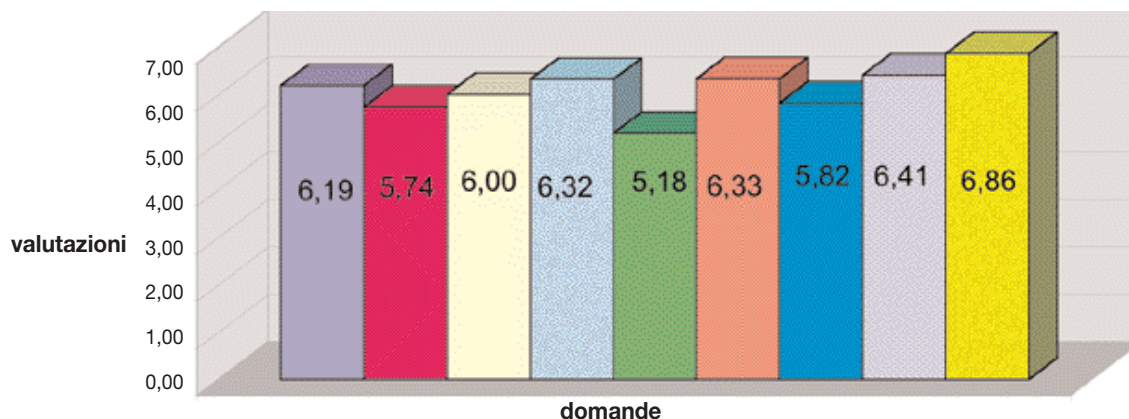
### 3. RELAZIONE SOCIALE

Giudizio espresso dagli stakeholder tramite questionario: "Rispetto alla sua conoscenza, cosa si aspetta soprattutto dalle attività del Celivo?" (può essere indicata più di una opzione)



- Iniziativa per la crescita della cultura della solidarietà e la promozione del volontariato, stimolando forme di partecipazione e di cittadinanza attiva: convegni, seminari, campagne promozionali.
- Consulenza e assistenza qualificata alle Odv: fiscale, legale, organizzativa, formativa.
- Orientamento al servizio civile nazionale e al servizio volontario europeo.
- Orientamento al mondo del volontariato rivolto alla cittadinanza: call center, consulenza di 1° livello, percorsi formativi.
- Strumenti e attrezzature per la realizzazione di specifiche attività: sala riunioni, aula formativa, lavagna luminosa, video proiettore...
- Realizzazione di iniziative di formazione e qualificazione
- Raccolta dati sul mondo del volontariato
- Studi e ricerche su tematiche di approfondimento per il volontariato

Valutazioni complessive in media fornite dagli stakeholder



- Rispetto alle sue conoscenze ed esperienza diretta ritiene che le attività svolte da Celivo siano conformi ai suoi valori e alla sua mission? (da 1 a 7 tra poco e molto conforme)
- Rispetto alla sua esperienza diretta ha trovato le attività di Celivo utili, nel senso della soddisfazione dei suoi bisogni? (da 1 a 7 tra poco e molto utili)
- Rispetto alla sua esperienza diretta, ritiene il lavoro realizzato da Celivo efficiente? (da 1 a 7 tra poco e molto efficiente)
- Rispetto a quanto ha potuto osservare delle attività compiute da Celivo ritiene importante il lavoro che viene svolto dai CSV per il territorio? (da 1 a 7 tra poco e molto)
- Come giudica la visibilità del Celivo sul territorio? (da 1 a 7 tra poco e molto visibile)
- Come giudica la qualità dei servizi del Celivo? (da 1 a 7 tra bassa e alta qualità)
- Come giudica la capacità di Celivo di comunicare verso l'esterno? (da 1 a 7 tra scarsa e ottima)
- Giudica utile lo sforzo che Celivo fa di migliorare la propria comunicazione verso l'esterno? (da 1 a 7 tra poco e molto utile)
- Come giudica la scelta di Celivo di redarre il bilancio sociale? (da 1 a 7 tra poco e molto utile)



### 3. RELAZIONE SOCIALE

#### 3.4 COMMENTI E DICHIARAZIONI DELL'AZIENDA

**A**lla luce dei dati evidenziati nella relazione sociale possiamo affermare che le finalità espresse nella missione sono state raggiunte. La qualità dei servizi offerti è alta. La soddisfazione dell'utenza è buona e tale è anche la percezione degli stakeholder. Gli obiettivi di miglioramento per il futuro riguardano quindi non tanto l'area dei servizi (strumenti, consulenza, formazione), quanto la capacità del Centro di rafforzare e consolidare la collaborazione con gli enti locali, le università, le altre organizzazioni del privato sociale. Tale lavoro è stato avviato, ma occorre implementarlo sviluppando maggiori sinergie che favoriscano la creazione di reti sempre più fitte ed articolate sul territorio.

Occorre inoltre migliorare il rapporto con i finanziatori (Fondazioni Bancarie) costruendo legami di trasparenza e fiducia attraverso la rendicontazione puntuale dell'utilizzo delle risorse.

Il questionario rivolto agli stakeholder ha evidenziato inoltre l'opportunità di aumentare la visibilità del Centro e quindi la sua capacità di comunicare verso l'esterno.

Sempre relativamente all'area promozione andrà implementato il "Progetto giovani" che ha visto la luce nel 2002 e ha già dato ottimi riscontri.

Infine, intendiamo favorire costantemente i processi di partecipazione democratica alla vita del Centro coinvolgendo maggiormente i Soci nei processi decisionali.







### 3. RELAZIONE SOCIALE

#### 3.5 QUESTIONARIO FINALE VOLTO AD OTTENERE UN FEED- BACK DAGLI STAKEHOLDER

Il Bilancio Sociale è un importante strumento di comunicazione con tutte le parti interessate al lavoro di Celivo. Per questo, al termine della lettura del nostro Bilancio Sociale, Le chiediamo alcune valutazioni e suggerimenti che terremo in grande considerazione al fine di un miglioramento progressivo di questo documento. La ringraziamo per la gentile collaborazione.

1) La lettura di questo documento, in che misura l'ha aiutata a conoscere in maniera più approfondita CELIVO e i suoi valori?

Poco	1	2	3	4	5	6	7	Molto
------	---	---	---	---	---	---	---	-------

2) Rispetto alla rendicontazione delle attività svolte da Celivo, in quale misura Le pare siano stati raggiunti i risultati indicati nella missione?

Minimo	1	2	3	4	5	6	7	Massimo
--------	---	---	---	---	---	---	---	---------

3) Ha trovato il Bilancio Sociale:

poco interessante	1	2	3	4	5	6	7	Molto interessante
poco comprensibile	1	2	3	4	5	6	7	Molto comprensibile
povero di informazioni	1	2	3	4	5	6	7	Ricco di informazioni

4) Il Bilancio Sociale Le ha fatto scoprire qualcosa che prima non conosceva?

No     Sì, in particolare: .....

DATI DEL COMPILATORE (facoltativo)

Nome e cognome: .....

Indirizzo: .....

E-mail: .....

Professione: .....

Ente di appartenenza: .....

Autorizzo Celivo al trattamento dei miei dati personali in conformità alla legge 675/96. Celivo ne garantisce la riservatezza e la possibilità di richiedere la rettifica o la cancellazione in qualsiasi momento.

Data .....

Firma .....

*Il questionario compilato può essere fatto cortesemente pervenire via posta o via fax a Celivo – Centro Servizi al Volontariato, Piazza Borgo Pila 6 - 16129 Genova; Fax 010 5450 130; Tel 010 5956815.*

