
*BILANCIO SOCIALE DEL CENTRO DI SERVIZIO DEL VOLONTARIATO DELLA PROVINCIA DI
REGGIO EMILIA*

2017

Associazione DarVoce

Ente gestore del Centro di Servizio per il Volontariato della provincia di Reggio Emilia

LETTERA AI LETTORI

Con questa edizione del nostro Bilancio sociale, intendiamo concludere il percorso di riorganizzazione avviato nel 2011. Si tratta, dal nostro punto di vista, di aver completato un processo di trasformazione da un centro erogatore di servizi per le organizzazioni di volontariato a una struttura costruttrice di progettazione e servizi, di relazione e interconnessione con i diversi soggetti del Terzo settore e i vari enti pubblici e istituzionali. Spazi, tutti insieme, nei quali i diversi volontariati trovano oggi luogo e vita per esprimersi.

Le strategie annunciate con il mandato del precedente consiglio direttivo (DarVoce al cambiamento) restituiscono al nuovo consiglio direttivo un Centro di servizio che si inserisce a pieno titolo nella direzione individuata con la riforma e il codice del terzo settore, capace anche di dialogare e collaborare con il profit.

Un risultato importante è stato conseguito sulla via della maggior autonomia anche in campo economico. Abbiamo chiuso il bilancio 2017 col 53% di risorse derivanti dalle fondazioni bancarie ed il 47% di risorse derivanti da convenzioni, consulenze e progetti.

Il lettore potrà trovare diversi risultati raggiunti ma non intendiamo nascondere alcune criticità che ancora rimangono, sia per le scelte condivise e adottate, sia per le oggettive difficoltà incontrate. Prime tra tutte, certamente, il limite che si può riscontrare nelle attività di promozione del volontariato.

Nello stesso tempo ci presentiamo al confronto con i centri di servizio di Parma e Piacenza (con i quali sono avviati gli incontri per la progettata unificazione) sulla base di quanto abbiamo realizzato e convinti che, se il percorso proseguirà, potremo superare le difficoltà nostre con i risultati e le esperienze degli altri ma mettendo in valore e a disposizione ciò che abbiamo costruito.

Il presidente

Umberto Bedogni

Nota metodologica

Il presente documento è frutto del lavoro di tutto lo staff di DarVoce, del contributo di Spazio No Profit e dell'impegno dell'Esecutivo del Centro di servizio. Durante il 2017, l'intero staff, insieme a Mario Lanzafame, consulente di DarVoce per la rendicontazione sociale, ha elaborato e sviluppato le proprie "schede" per ambito di attività e responsabilità. Parallelamente, seguendo il percorso avviato nel maggio 2015 con "DarVoce al cambiamento", anche l'Esecutivo di DarVoce e la base associativa ha partecipato alla

riflessione complessiva del Centro di servizio nel pieno della trasformazione prodotta dalla Riforma e poi dal Codice del Terzo settore.

Il periodo di rendicontazione è dal 1 gennaio 2017 al 31 dicembre 2017 sebbene sia possibile, per diversi aspetti, ricostruire una breve serie storica dei dati disponibili, per evidenti necessità esplicative e di raffronto. Viene anche ospitata una sezione a parte del Centro servizi per l'integrazione, gestito da DarVoce fino alla primavera 2017.

Il documento è stato redatto utilizzando il "Modello per il bilancio sociale dei centri di servizio per il volontariato" (marzo 2006) e soprattutto l'"Atto di indirizzo. Linee guida e schemi per la redazione del bilancio sociale delle organizzazioni non profit" (giugno 2011)¹, opportunamente dimensionate sulle peculiarità dell'Ente.

INDICE

Parte prima, l'identità: Caratteristiche di DarVoce; La visione e i valori; la storia; la base sociale e la struttura organizzativa; gli stakeholder

Parte seconda: l'impiego delle risorse

Parte terza: i servizi

Parte quarta: la progettazione sociale

Parte quinta: l'impatto ambientale di DarVoce

Parte sesta: obiettivi di miglioramento

¹ Non si sono potute utilizzare le nuove Linee guida che sono attualmente in fase di studio e valutazione.

Parte prima, l'identità

Caratteristiche di DarVoce, visione e valori, la storia, la base sociale e la struttura organizzativa, gli stakeholder

COS'E' DARVOCE

DarVoce è un'Associazione riconosciuta come persona giuridica i cui soci sono le Associazioni che fanno richiesta di adesione. Svolge servizi per il volontariato e promuove progettualità per rendere il volontariato protagonista di cambiamento e promotore di solidarietà diffusa sul territorio. Comunica e promuove i valori del volontariato. Per concretizzare la sua missione gestisce il Centro di servizio del volontariato, avvalendosi del fondo speciale del volontariato², di finanziamenti privati e pubblici, di erogazioni liberali, di convenzioni e compartecipazioni alle spese da parte di chi fruisce dei servizi.

DarVoce collabora con la rete regionale dei 9 Centri di servizio del volontariato e collabora con gli altri 76 Centri della rete nazionale, con gli enti locali e gli enti non profit del territorio di Reggio Emilia.

La visione e i valori

LE PERSONE SONO SEMPRE PIÙ' FRAGILI: Non siamo più in un paese di benessere: la povertà, la vulnerabilità e la solitudine sono in aumento e interessano cittadini e famiglie. Lavoriamo nelle nostre comunità al fianco alle persone.

LE ASSOCIAZIONI Sono tante ma spesso sole e circoscritte. Il primo mestiere del volontariato è produrre solidarietà. Insieme lavoriamo per uscire dal consueto ed elaborare pensieri nuovi.

IL VOLONTARIATO è gratuità, partecipazione, interesse per l'altro, bene comune, passione per il territorio, voglia di mettere insieme le risorse, guardare alto e innovare.

Lavoriamo perché i valori del volontariato siano diffusi nella comunità.

Le linee strategiche

Nel maggio 2015 il nuovo Consiglio direttivo pubblicamente presentò "*DarVoce al cambiamento*", una riflessione e una serie di indicazioni che esplicitavano il proprio mandato.

In estrema sintesi si trattava, a fronte del calo drastico delle risorse economiche, di operare non solo delle scelte, ma anche di rinnovare le modalità organizzative e gestionali del Centro servizi. Da un lato era necessario sottolineare che tutto il mondo del volontariato era in cambiamento e che la trasformazione investiva anche l'identità di DarVoce e il ruolo stesso del suo Direttivo.

² Il Fondo speciale per il volontariato, istituito in tutte le regioni ai sensi dell'art. 15 della legge n. 266 dell'11 agosto 1991, è formato dagli enti di cui all'art. 12, comma 1, del decreto legislativo n. 356 del 1990 (Fondazioni casse di risparmio) attraverso l'accantonamento annuale di 1/15 degli utili. Il fondo è destinato al finanziamento delle attività dei Centri di servizio per il volontariato

Autonomia di DarVoce e ruolo del suo direttivo

Occorre mantenere la decisione presa di emanciparsi dal Fondo Speciale, rafforzando la propria autonomia. Per portare avanti questo processo di cambiamento occorre un direttivo capace di:



Avere uno sguardo strategico



Mantenere il rapporto con il territorio e la base sociale di DarVoce



Dare pochi e chiari indirizzi allo staff e saperne valutare l'impatto e l'attuazione



Sapere lavorare in gruppo

Questa identità in trasformazione e il nuovo ruolo del Direttivo, ha significato un nuovo ruolo di DarVoce

Il ruolo del CSV DarVoce

Il ruolo di DarVoce nella presente fase di trasformazione ha la necessità di ancorarsi ad alcuni punti fermi:

1

DarVoce deve essere funzionale ai volontariati che si esprimono nelle diverse forme del Terzo Settore o come singoli. Vogliamo essere il punto di riferimento che distingue cosa è volontariato, che accetta le sfide e che poi decide insieme ad altri cosa fare e come operare

2

Non vogliamo dire di sì a tutto: occorre sapere e potere scegliere i progetti o le azioni strategiche in base a valutazioni, consapevolmente, facendo tutte le valutazioni di costo ed efficacia

3

Abbiamo lavorato anni sull'organizzazione e la messa a sistema dei processi e delle competenze e oggi possiamo dire che dal punto di vista operativo è modulata sulle esigenze reali e le risorse disponibili e attivabili

IN CHE MODO:

Sulla base di quanto emergerà andrà valutata la possibilità di un cambiamento nello status giuridico-fiscale di DarVoce avendo la possibilità di erogare servizi e consulenze a pagamento mantenendo la sua anima non commerciale.

In estrema sintesi le linee strategiche adottate sono riassumibili in questi obiettivi:

- **Aumentare l'autonomia del Centro servizi differenziando le sue entrate**
- **Aumentare la base associativa e intercettare i nuovi volontari**
- **Saper dire No: Mettere in sicurezza economica progetti non più finanziabili**
- **Saper scegliere: Continuità e innovazione dei servizi e della progettazione**
- **Saper lavorare in gruppo: riorganizzazione**

Nel corso di questo documento illustreremo via via nei "risultati" ottenuti quegli indicatori che sottolineano il raggiungimento o il posizionarsi di DarVoce sulle traiettorie delle proprie linee strategiche.

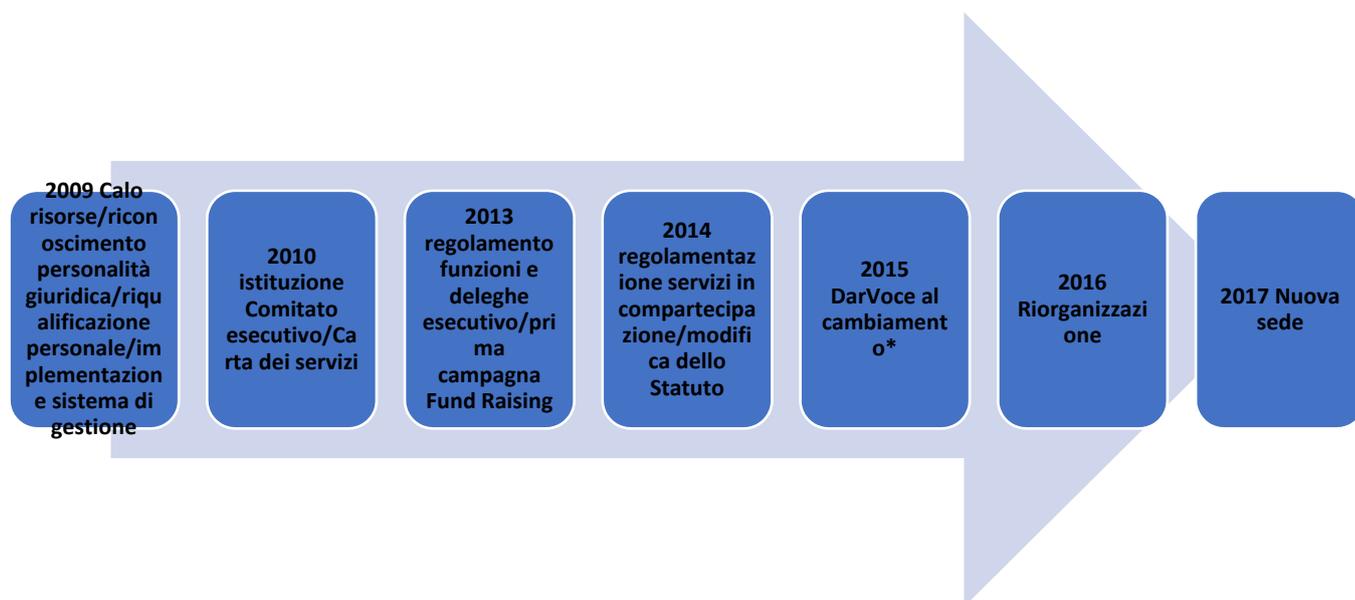
LA SEDE

DarVoce dal giugno 2017 ha cambiato sede. Da via Gorizia 49 si è spostata in via Trento Trieste 11, in una palazzina di proprietà dell'amministrazione comunale di Reggio Emilia, per complessivi 332 mq.

Oltre alla sede ha attivi cinque sportelli territoriali, dedicati all'Amministratore di Sostegno, ospitati in provincia: uno presso il Tribunale di Reggio Emilia, gli altri quattro a Guastalla, a Correggio, a Scandiano e a Montecchio.

LA STORIA

Nella seguente grafica si è cercato di sintetizzare alcune tappe particolarmente significative della storia più recente del Csv, fondato nel 1987 e costituito come associazione di associazioni il 3 maggio 1994.



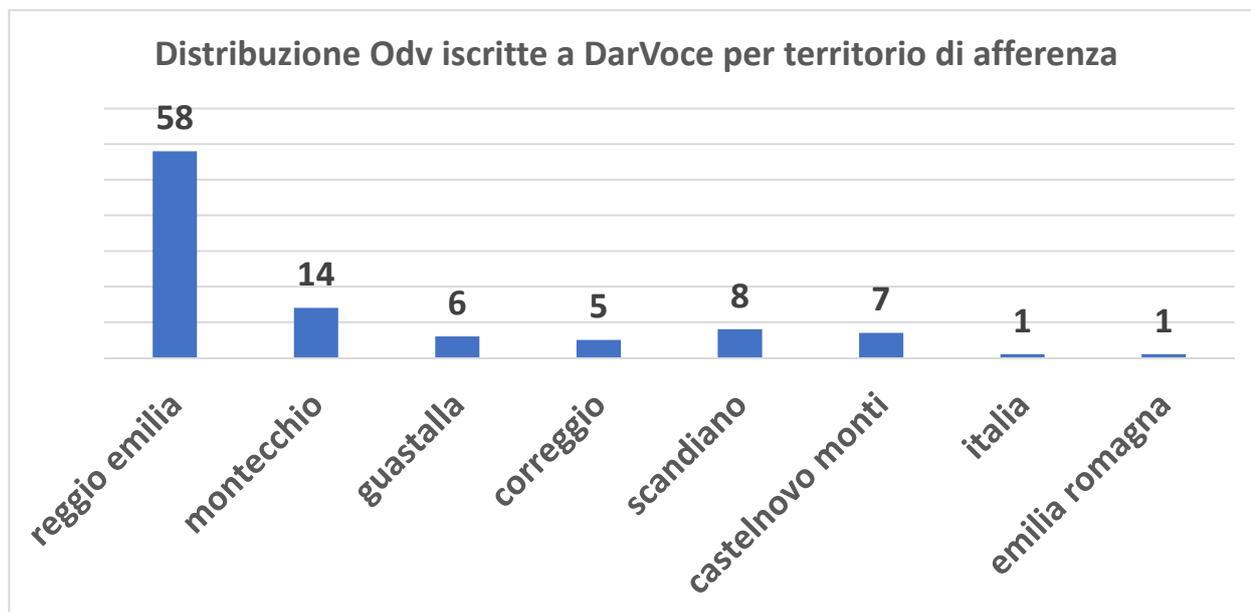
**DarVoce al cambiamento è stato un percorso di consultazione e interlocuzione portato avanti dal nuovo Consiglio direttivo con la base associativa e alcuni stakeholder, volto a riprogettare l'organizzazione, l'erogazione dei servizi e la progettazione (scelte strategiche). Ha previsto nel tempo diversi momenti: incontri pubblici, seminari, momenti formativi interni, restituzioni.

LA BASE ASSOCIATIVA E LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA

L'assemblea di DarVoce è l'organo sovrano dell'associazione. Essa elegge il Consiglio direttivo e il Presidente.

Le organizzazioni socie di DarVoce sono 109, di cui 100 Organizzazioni di Volontariato (Odv), 4 Associazioni iscritta all' Anagrafe delle Onlus, 3 Associazioni di Promozione Sociale (Aps), 1 Fondazione, 1 Organizzazione

Non Governativa così distribuite sul territorio. Al 31 dicembre 2017 risultano iscritte per la provincia di Reggio Emilia al Registro regionale 285 OdV e 439 Aps.

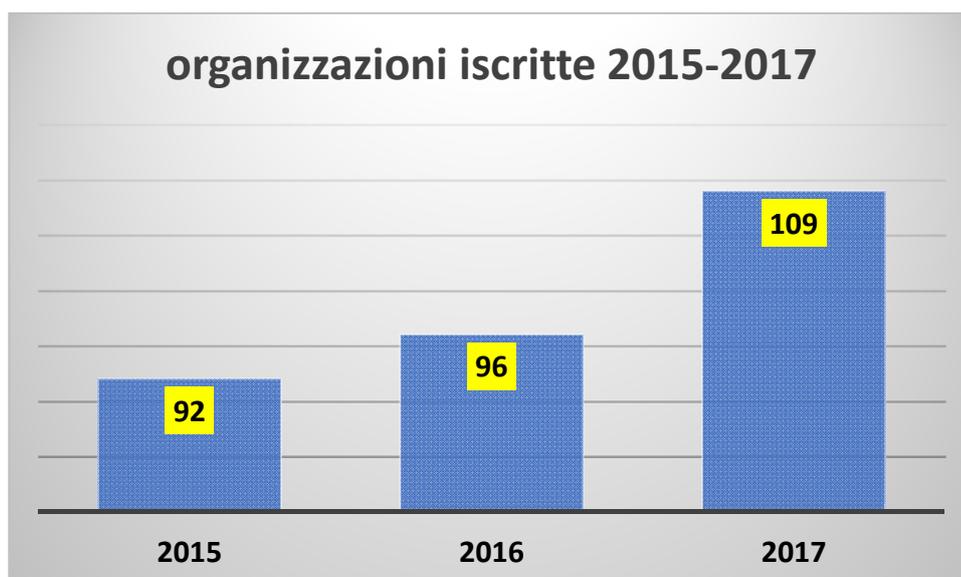


Negli ultimi anni si sono iscritte a DarVoce anche 4 associazioni di immigrati o costituite da persone straniere. In particolare 3 OdV (ASSOCIAZIONE CITTADINI DEL BURKINA FASO - ABREER; ASSOCIAZIONE RESCUE MISSION 2000; DAHIRA TIJANIA) e 1 Anagrafe Onlus: GRUPPO RWANDA PADRE TIZIANO ONLUS.

Complessivamente sono 3 le associazioni che negli ultimi due anni sono uscite da DarVoce poiché hanno cessato l'attività. Sono presenti 1 rete di livello regionale e 7 reti di livello provinciale.

Nell'anno di istituzione del Csv DarVoce, il 1997, le associazioni aderenti erano 7.

Il grafico successivo evidenzia l'andamento delle organizzazioni aderenti.



L'obiettivo di aumentare il numero di organizzazioni socie, coerentemente con l'obiettivo di aumentare la base associativa è stato complessivamente raggiunto, sebbene non fosse stato esplicitato il target preciso. Rispetto "l'intercettare nuovi volontari" non ci sono elementi per poter dire qualcosa sebbene in alcuni progetti sostenuti, come si vedrà, emerge la capacità di ingaggiare il volontariato singolo, svincolato dalle appartenenze e disponibile a impegnarsi sui bisogni del territorio o della comunità. **Aumentare la base associativa e intercettare i nuovi volontari è stato raggiunto**

LA GOVERNANCE

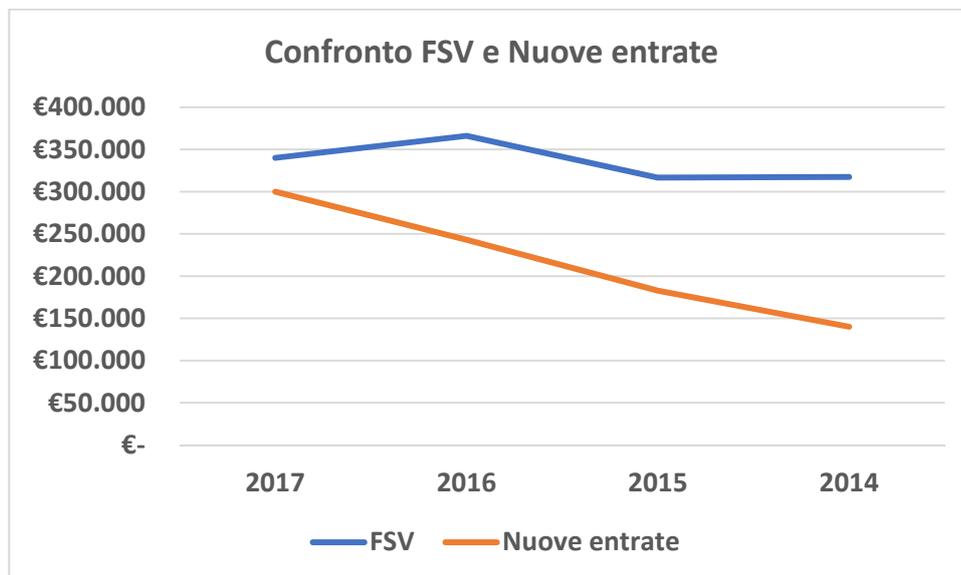
Il Consiglio direttivo di DarVoce è così composto: **Presidente** (eletto dall'assemblea): Umberto Bedogni (Auser Provinciale); **Consiglieri**: Vicepresidente Maria Elena Ghinolfi (Emmaus); Tesoriere: Amos Vezzani (APRO); Altri consiglieri eletti: Massimo Becchi (Legambiente Reggio Emilia); Vincenzo Caprari (Protezione Civile Città del Tricolore); Mario Dallasta (ANTEAS); Carla Iori (Arcisolidarietà); Palmerini Antonio (Associazione Volontari assistenza Domiciliare); Roberto Vassallo (AUT AUT); Angela Zini (Lega Italiana Lotta ai Tumori); Luigi Bottazzi (Club Unesco) consigliere nominato dal Co.Ge.

Revisori dei conti: Cocconi Prospero; Valerio Fantini (Croce Verde Reggio Emilia); Villa Paolo

Collegio dei probiviri: Rosanna Gandolfi (La Melagrana); Vittorio Gazzotti (Gruppo Laico Missionario) Tito Gobbi (Arcisolidarietà)

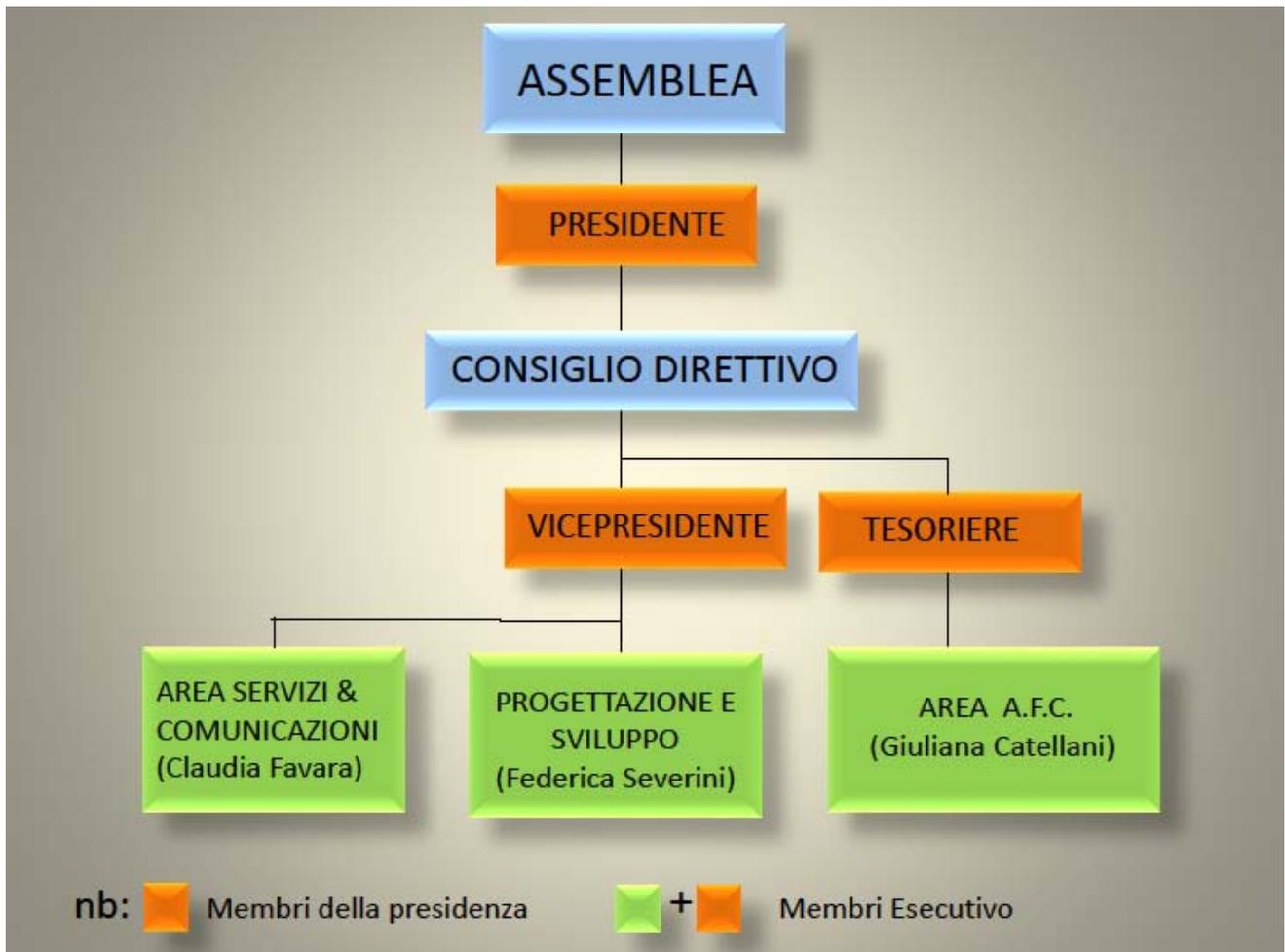
LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA: LA RIORGANIZZAZIONE

La crisi italiana ha comportato anche una drastica riduzione delle risorse destinate al sistema dei CSV. Il grafico seguente evidenzia come il calo dei fondi erogati dalle Fondazioni bancarie si sia assestato ma evidenzia anche come lo sforzo della riorganizzazione e le compartecipazioni/convenzioni stipulate e negoziate con i diversi enti per il sostegno ai progetti e alla progettazione, stiano diventando importanti proventi.



Nel 2015, con il nuovo direttivo, si è ipotizzata, discussa con la base sociale e poi concretizzata una riorganizzazione³ che, attualmente, prevede il seguente organigramma.

³ Vedi "DarVoce al cambiamento".



Tale riorganizzazione ha anche previsto la modifica del Regolamento attuativo dello Statuto di DarVoce⁴. L'attuale consiglio direttivo perciò, tra i suoi primi atti, seguendo il mandato consegnato dal precedente

^{4 4} Art.9 Gestione della struttura organizzativa dell'Associazione Dar Voce.

L'Associazione Dar Voce, in qualità di Ente Gestore del Centro di Servizio per il Volontariato, si è dotata di una struttura organizzativa articolata in tre Macro Aree: Area Servizi alle Associazioni e Comunicazione, Area Progettazione e Sviluppo e Area Amministrazione, Finanza e Controllo (AFC), affidate ognuna ad un Responsabile. (...)(...)

Art. 10 Deleghe al Vice Presidente e funzioni ai Responsabili delle due Macro Aree: servizi e progettazione.

Il Vice Presidente riceve dal Consiglio Direttivo, quale potere di gestione ordinaria, la supervisione del lavoro dei Responsabili delle Macro Aree Servizi alle Associazioni e Comunicazione e Macro Area Progettazione e Sviluppo.

Il Vice Presidente affida ai Responsabili delle Macro Aree le seguenti funzioni operative e di esecuzione nell'ambito delle deliberazioni assunte e delle procedure in essere:

- 1) decidere in merito all'organizzazione dei servizi e la ripartizione delle funzioni organizzative all'interno delle Macro Aree;
- 2) esercitare tutti i poteri relativi alla gestione dei rapporti di lavoro con esclusione di quelli delegati all'Esecutivo e in carico al Consiglio Direttivo;
- 3) decidere sui contratti di collaborazione in genere, di loro competenza, con il limite di durata inferiore ai 12 mesi e di importo non superiore a € 10.000;

I Responsabili delle Macro Aree partecipano alle riunioni del Comitato Esecutivo e sono invitati permanenti a quelle del Consiglio Direttivo e dell'Assemblea dei Soci. Potranno inoltre essere delegati dal Vice Presidente Tesoriere e/o dal Comitato Esecutivo a partecipare, nell'ambito delle proprie competenze, a riunioni, gruppi di lavoro di Enti e Organismi di Coordinamento del Terzo Settore o altri.

Art. 11 Deleghe al Tesoriere e funzioni al Responsabile della Macro Area AFC.

Consiglio, ha studiato e realizzato la riorganizzazione del lavoro interna, per un anno sperimentale (2016). Dopo la sperimentazione si è stabilizzata la suddivisione delle tre Macro Aree: Servizi; Progettazione e sviluppo; Amministrazione finanzia e controllo (AFC).

Elemento particolarmente significativo di questa riorganizzazione è stata la presenza del Direttivo nello Staff di Direzione, composto da Esecutivo e responsabili delle macro aree, ciascun componente con mandati specifici. Questa riorganizzazione è pensata per ottenere benefici sulle strategie e sulle decisioni operative. Finalità di questa riorganizzazione è stata anche la necessità di snellire alcuni processi decisionali connessi all'operatività quotidiana del Centro, da un lato, e «scremare» quei contenuti da portare all'approfondimento e alla decisione da parte all' Esecutivo/Direttivo. Nello stesso tempo vi è stata una suddivisione di ruoli operativi tra i membri dell'esecutivo e quelli del direttivo.

DATI DI PARTECIPAZIONE DELLE ORGANIZZAZIONI SOCIE

La tabella successiva intende sintetizzare la partecipazione dei soci alle assemblee degli ultimi due anni.

a) partecipazione assemblea e impegno volontario

N° Componenti	incontri nell'anno	Somma del partecipanti	Durata media incontri	n. partecipanti
---------------	--------------------	------------------------	-----------------------	-----------------

Il Tesoriere, quale membro dell'Esecutivo con funzioni di supervisione strategica delle attività dell'area AFC, riceve dal Consiglio Direttivo anche i seguenti poteri di ordinaria amministrazione che svolgerà con la collaborazione e l'affiancamento del Responsabile dell'Area AFC

1) firmare sui conti correnti dell'Associazione e sulle operazioni ad esse attinenti con firma disgiunta, in esecuzione delle decisioni assunte dagli organi statutari;

2) stipulare, i contratti bancari e gli investimenti di liquidità sulla base delle linee di indirizzo date dal Consiglio Direttivo;

3) verificare l'andamento finanziario della Associazione e illustrare periodicamente, al Consiglio Direttivo i rendiconti economico/finanziari dell'Associazione;

4) Verificare gli obiettivi e risultati dell'attività dell'area rispetto alla gestione complessiva dell'Associazione Il Tesoriere affida, al Responsabile dell'Area AFC le seguenti funzioni operative e di esecuzione nell'ambito delle deliberazioni assunte dagli organi statutari e delle procedure approvate:

1) decidere in merito all'organizzazione dei servizi e alla ripartizione delle funzioni e ruoli all'interno della sua Macro Area

2) curare la corretta tenuta della contabilità e gestione dell'amministrazione in genere, assolvendo a tutti gli adempimenti ed obblighi previsti per legge per tale attività

3) redigere i documenti di programmazione economico/finanziaria dell'Associazione (budget annuale e consuntivo) e organizzare un adeguato ed efficace sistema di controllo dei risultati

4) curare la tenuta dei libri sociali;

5) sovrintendere alla corretta tenuta dei conti correnti e della cassa contanti;

6) tenere i rapporti con il Collegio Sindacale per gli adempimenti e verifiche di sua competenza

7) ricercare, selezionare e accreditare i fornitori di beni e servizi secondo i criteri all'uopo stabiliti dall'apposito regolamento degli approvvigionamenti;

8) decidere sui contratti di acquisizione di beni e servizi di valore complessivo inferiore ai 10.000 euro, proponendo al Comitato Esecutivo i contratti di entità superiore

9) effettuare i pagamenti, sulla base delle decisioni assunte, tramite home banking o altri strumenti informatici;

10) organizzare e gestire il servizio economato;

11) curare anche i rapporti con i Responsabili delle altre Macro Aree al fine di garantire il più efficace coordinamento delle attività dell'Associazione, anche attraverso la costituzione di gruppi di lavoro che rispondono comunque al Comitato Esecutivo.

12) Il Responsabile della Macro Area AFC partecipa alle riunioni del Comitato Esecutivo ed è invitato permanente a quelle del Consiglio Direttivo e dell'Assemblea dei Soci. Potrà inoltre essere incaricato dal Tesoriere e/o dal Comitato Esecutivo a partecipare, nell'ambito delle proprie competenze, a riunioni, gruppi di lavoro di Enti e Organismi di Coordinamento del Terzo Settore o altri.

2017	102	2	50	2	25
2016	92	2	40	2	20

Per realizzare questi appuntamenti è stato necessario un impegno quantificato degli organi dirigenti in circa 100 ore nel 2017 e 80 ore nel 2016.

Le tabelle seguenti sintetizzano invece l'impegno volontario per la gestione del Centro servizi del volontariato

b) Partecipazione direttivo e impegno volontario

	N° Componenti	incontri nell'anno	Somma del partecipanti	Durata media incontri	<i>n. partecipanti</i>
2017	11	5	37	2	7
2016	11	7	56	2	8

Per realizzare questi appuntamenti è stato necessario un impegno quantificato degli organi dirigenti in circa 70 ore nel 2017 e in 112 ore nel 2016. In effetti è qui evidente l'impegno del direttivo nel 2016 per la realizzazione della riorganizzazione.

c) Partecipazione esecutivo e impegno volontario

	N° Componenti	incontri nell'anno	Somma del partecipanti	Durata media incontri	<i>n. partecipanti</i>
2017	3	14	42	3	3
2016	6	10	56	3	6

Per realizzare questi appuntamenti è stato necessario un impegno quantificato degli organi dirigenti in circa 122 ore nel 2017 e in 168 ore nel 2016. In effetti è qui evidente dell'esecutivo nel 2016 per la realizzazione della riorganizzazione.

Sommando le ore di impegno degli organi dirigenti nei due anni, risulta che per il governo del CSV sono state necessarie **in media 118 ore annue di impegno**.

Questo di fatto è un elemento particolarmente significativo se lo si connette con l'obiettivo **Saper lavorare in gruppo: riorganizzazione**. In effetti l'impegno della governance volontaria insieme ai responsabili delle aree ha significato cercare di imparare a lavorare insieme, all'interno della riorganizzazione dell'ente, coinvolgendo, tra l'altro, il volontariato nelle scelte strategiche e operative del Csv.

Come è evidente, in termini di partecipazione, si può osservare un aumento della partecipazione della base associativa alle assemblee, probabilmente connessa all'ingresso di nuove organizzazioni socie.

RISORSE UMANE-CHI LAVORA PER DARVOCE

Nel corso dell'anno 2017 a DarVoce hanno lavorato 11 impiegate dipendenti, tutte donne e quasi tutte laureate, insieme a 6 prestatori autonomi all'interno dello staff, di cui 4 donne e 2 uomini, 1 stagista. Le

dipendenti, 9 a tempo indeterminato e 2 a tempo parziale sono assunte 1 a tempo pieno e 10 a tempo parziale (con un orario medio part-time) con contratto aziende del terziario della distribuzione e dei servizi (Commercio).

Nel corso dell'anno sono intervenute variazioni ed il personale dello staff al 31/12/17 è composto da: 8 dipendenti, tutte donne di cui: 7 a tempo indeterminato e 1 a tempo determinato; 1 a tempo pieno e 7 a tempo parziale. Il tempo medio part-time è del 64,29%

Il personale dello staff è integrato dalle consulenze di Spazio nonprofit il quale è incaricato di ricoprire tutte le attività amministrative di Dar voce, la consulenza fiscale gratuita per le Associazioni e la consulenza alla Governance con la partecipazione ai Consigli Esecutivi, al Comitato Direttivo e alle Assemblee dei Soci

COSTI DEL PERSONALE



I costi del personale⁵ **dipendente includono anche le ore di banca ore e di ferie non godute al 31/12/17, elemento variabile di anno in anno che nel 2017 ha assunto particolare rilievo.**

VOLONTARI

Sono inoltre attivi 52 volontari, sia per quanto riguarda l'attività della sede che, soprattutto, per gli sportelli dell'AdS⁶. Sono stati anche impiegati 2 stagisti per specifici progetti.

L'AGGIORNAMENTO E LA FORMAZIONE

Nel 2017 lo staff è stato impegnato nella formazione interna sulla rendicontazione sociale del Centro servizi, attraverso un corso, organizzato da FORM.ART SOC. CONS. A R.L., di 32 ore più 8 ore di workshop,

⁵ "Le socie di Spazionoprofit si sono occupate (due di loro in qualità di dipendenti, una in qualità di professionista esterno) della gestione degli aspetti amministrativi di DarVoce e della fornitura da parte del CSV di servizi di consulenza e formazione in materia fiscale, amministrativa e finanziaria per organizzazioni di volontariato ed enti non profit di altra natura" tratto da "Relazione annuale sul perseguimento dei beneficio comune della Società benefita ex art,1 c.382 L. 208/2015, esercizio sociale 2017" p.2.

⁶ Vedi specifico documento

dal titolo “La rendicontazione e il bilancio sociale in DarVoce Associazione”. Al corso hanno partecipato 7 dipendenti di DarVoce.

GLI STAKEHOLDER DI DARVOCE

Il CSV riesce a svolgere la sua missione grazie alla presenza operativa e alla collaborazione delle diverse organizzazioni di volontariato della provincia reggiana.

I servizi e i bandi di finanziamento sono garantiti dal fondo messo a disposizione dalle Fondazioni Bancarie per il volontariato (il fondo è istituito dalla Legge nazionale 266/91) e grazie ai contributi di altri enti e istituzioni locali.

Il CSV ha attivato inoltre collaborazioni diversificate e protocolli d’intesa (convenzioni) con altri enti e organizzazioni in una comune ottica di compartecipazione al programma e al sostegno del welfare locale e di comunità.

La mappa seguente vuole riassumere l’insieme dei diversi portatori di interesse (stakeholder) di DarVoce.



Parte seconda: l'impiego delle risorse

Il bilancio consuntivo 2017 del Centro Servizi del Volontariato Dar Voce è redatto secondo le linee guida congiunte CSVnet-Consulta nazionale dei Comitati di gestione del 30 novembre 2007 e del modello Unificato di rendicontazione delle attività dei CSV e dei Co.Ge., approvato il 24 marzo 2011 dai firmatari dell'accordo ACRI-Volontariato. Le linee guida citate tengono conto di quanto proposto dalle Linee guida approvate dall'Agazia per il Terzo settore e dalla Raccomandazione n.3 emanata in materia dal CNDCEC⁷.

⁷ "I principi di redazione del Rendiconto gestionale e le attività sono state suddivise tra attività Centro di Servizio (CSV) e attività Ente Gestore con i criteri: Attività C.S.V.: sono le attività istituzionali approvate nel budget e sostenute con il Fondo Speciale del Volontariato (FSV); Attività Ente Gestore: sono le attività tipiche non previste dal Fondo Speciale per il Volontariato (progettazione e attività proposte da Dar Voce), attività costruite ad hoc per gli Enti del Terzo

Proventi e ricavi

I proventi complessivi di DarVoce risultano:

	2017	2016	variazioni
Attività C.S.V.	€ 340.053	€ 366.126	-€ 26.072
Attività Ente Gestore	€ 324.334	€ 243.025	€ 81.309
Totale Proventi	€ 664.388	€ 609.151	€ 55.237

In particolare

Rendiconto gestionale	2017	2016	variazioni
da contributi per gestione CSV	€ 336.350	€ 366.126	-€ 29.776
da contributi su progetti	€ 188.678	€ 94.596	€ 94.082
da contratti con Enti pubblici	€ 68.000	€ 75.333	-€ 7.333
da soci e associati	€ 3.060	€ 2.760	€ 300
da non soci		€ 6.268	-€ 6.268
altri proventi	€ 7.021	€ 9.418	-€ 2.397
Totale attività tipica	€ 603.109	€ 554.501	€ 48.608
Totale raccolte fondi	€ 515		€ 515
da socie e associati	€ 5.495	€ 29.392	-€ 23.896
altri	€ 0	€ 365	-€ 365
da non soci	€ 48.468	€ 21.495	€ 26.973
Totale da attività commerciali marginali	€ 53.963	€ 51.251	€ 2.711
da rapporti bancari	€ 13	€ 352	-€ 340
da altri investimenti finanziari	€ 1.580	€ 2.101	-€ 521
Totale da attività finanziaria patrimoniale	€ 1.593	€ 2.453	-€ 860
Totale attività straordinarie	€ 5.209	€ 945	€ 4.263
TOTALI	€ 664.388	€ 609.151	€ 55.237

I contributi del Fondo Speciale del Volontariato (FSV) per il 2017 ammontano ad € 334.349,97.

Il contributo residuale del Progetto regionale di contrasto alla povertà e all'esclusione sociale è stato ripartito in parti uguali tra i CSV dell'Emilia Romagna con quote di € 2.000,00 cad. Le azioni di progetto riguardano la promozione, la ricerca di volontari, la formazione e l'organizzazione di eventi di sensibilizzazione a carattere regionale e interregionale di sensibilizzazione e diffusione della cultura di contrasto alla fragilità. A Reggio Emilia sono state rivolte a spese di grafica, stampa e coordinamento per "Dora in Poi" all'interno del Progetto Cibo.

I proventi da contratti con enti pubblici si riferiscono:

- Convenzione stipulata con l'Azienda speciale Farmacie Comunali Riunite (FCR) e l'Azienda Unità Sanitaria Locale di Reggio Emilia per la gestione di attività di progettazione e formazione sulle tematiche dell'integrazione scolastica per alunni con DSA e autismo per € 20.000,00;
- Accordo di collaborazione con il Comune di Reggio Emilia per la valorizzazione e promozione sociale dei luoghi di culto e delle comunità religiose per € 9.000,00;

settore e altri soggetti (enti pubblici o privati). I criteri di stesura e valutazione delle poste in bilancio sono uniformi rispetto all'anno precedente al fine di agevolare la comparazione. Tutto ciò ispirandosi a criteri generali di trasparenza, veridicità e prudenza raccomandati dai principi contabili." Vedi Nota integrativa 2017, p.1.Aspetti

- Convenzione con il Tribunale di Reggio Emilia, la Provincia di Reggio Emilia, l'Azienda USL di Reggio Emilia, l'Unione Tresinaro Secchia, l'Unione Bassa Reggiana, l'Unione Comuni Pianura Reggiana, l'Unione Val d'Enza, il Comune di Castelnovo Monti a sostegno del progetto "Non più soli" per la promozione dell'istituto dell'amministratore di sostegno nel territorio provinciale di Reggio Emilia per € 39.000,00.

I proventi da soci e associati si riferiscono alle n.102 quote associative 2017, incrementate rispetto all'anno precedente con l'ingresso di 10 nuovi soci, per un valore complessivo di € 3.060,00.

Gli altri proventi si riferiscono allo svolgimento di attività tipiche di consulenza e formazione rivolte agli Enti del Terzo Settore per le quali è prevista una compartecipazione alle spese⁸.

Oneri

La tabella sintetizza gli Oneri complessivi di DarVoce.

	2017	2016	variazioni
Attività C.S.V.	€ 394.892	€ 392.032	€ 2.860
Attività Ente Gestore	€ 308.154	€ 215.535	€ 92.619
Totale Oneri	€ 703.046	€ 607.567	€ 95.479

In particolare

Oneri C.S.V. e E.G.	
Promozione del volontariato	€ 20.884
Consulenza e assistenza	€ 78.169
Formazione	€ 16.583
Informazione, comunicazione e documentazione	€ 39.320
Progettazione sociale	€ 261.778
Animazione territoriale	€ 49.911
Supporto logistico	€ 9.602
Altre attività tipiche EG	€ 6.448
Oneri da attività accessorie	€ 43.590
Oneri finanziari e patrimoniali	€ 459
Oneri di supporto generale	€ 176.302
	€ 703.046

Le maggiori voci di costo sono da attribuire alla progettazione sociale⁹ per un 37% e agli Oneri di supporto generale per un 25%.

⁸ Vedi Carta dei servizi e delle opportunità per il volontariato, p.3, nella quale si identificano i servizi gratuiti per tutti i soggetti, quelli aperti a tutti ma gratuiti solo per le organizzazioni di volontariato e quelli che prevedono una compartecipazione alle spese.

⁹ Ivi compresi l'Amministrazione Di Sostegno, Cibo per tutti (DORA), All inclusive sport....

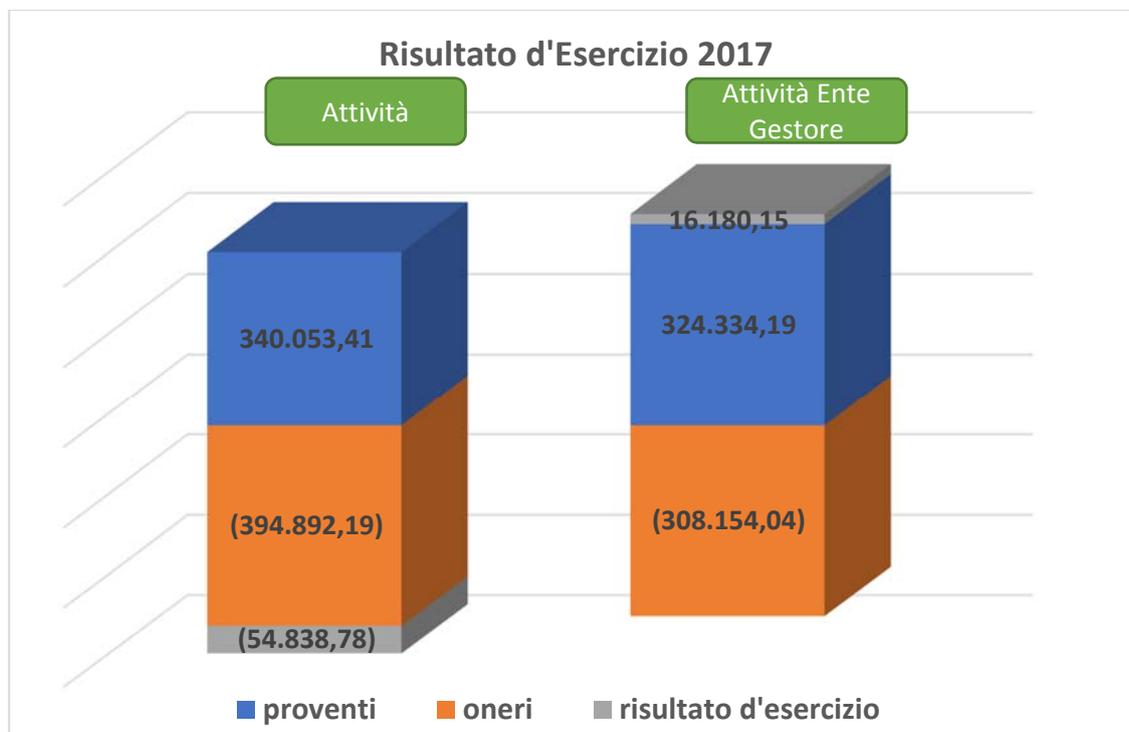
Gli oneri di Supporto Generale C.S.V. sono così ripartiti:

descrizione	2017	2016	variazione
Acquisti - Materie prime	€ 1.611	€ 110	€ 1.501
Servizi	€ 96.808	€ 33.213	€ 63.594
Godimento beni di terzi	€ 7.432	€ 12.528	-€ 5.097
Personale	€ 24.606	€ 63.756	-€ 39.151
Altri oneri diversi di gestione	€ 22.699	€ 4.623	€ 18.076
Cespiti	€ 16.185	€ 1.886	€ 14.299
Imposte e tasse	€ 1.228	€ 2.552	-€ 1.324
Totale	€170.569	€118.669	€51.900

Questa sezione raccoglie tutti i costi generali della struttura riferiti alle attività C.S.V. Nei servizi troviamo: i costi di direzione e amministrazione, oltre a quelli delle consulenze tipografiche, di sicurezza, i costi del servizio di pulizia, di manutenzione degli impianti di telefonia, di manutenzione e riparazione delle macchine elettroniche e della rete, di riparazione della sede, i costi di trasloco i costi di direzione e amministrazione, oltre a consulenze tipografiche e di sicurezza. Nel godimento beni di terzi troviamo i costi di affitto del primo semestre. Nel personale i costi di direzione del personale dipendente e di segreteria. Negli oneri diversi di gestione le voci di costo più rilevanti riguardano: la quota di socio partecipante della Fondazione E35, oltre alle quote dei coordinamenti nazionali e regionali, le spese generali e le spese notarili

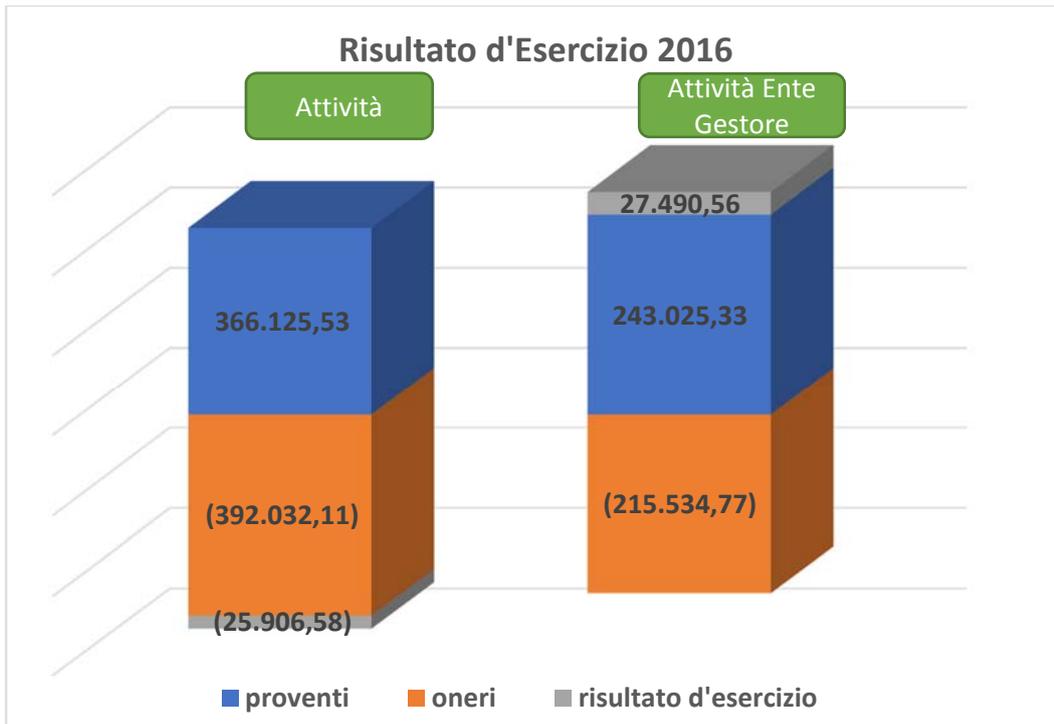
RISULTATO D'ESERCIZIO:

proventi	oneri	risultato d'esercizio	
340.053,41	-394.892,19	- 54.838,78	attività C.S.V.
324.334,19	-308.154,04	16.180,15	attività Ente Gestore
664.387,60	-703.046,23	- 38.658,63	complessivo

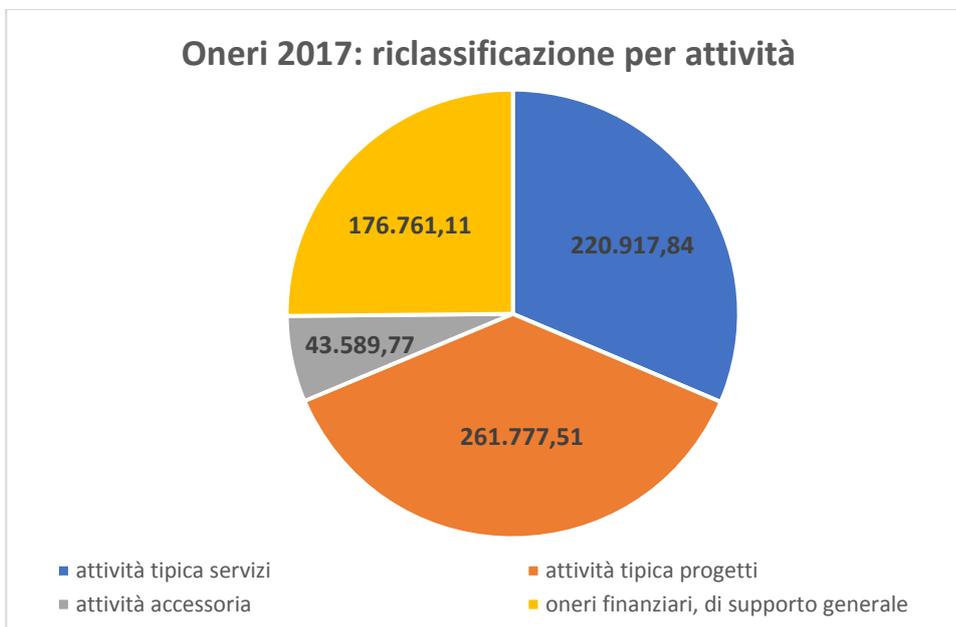
**Il 2017 presenta un saldo di gestione pari a €-38.658,63**

Si riporta di seguito il risultato di esercizio del 2016 per esigenze di comparazione.

proventi	oneri	risultato d'esercizio	anno 2016
366.125,53	-392.032,11	- 25.906,58	attività C.S.V.
243.025,33	-215.534,77	27.490,56	attività Ente Gestore
609.150,86	-607.566,88	1.583,98	complessivo



Per concludere questa sezione del documento il grafico successivo evidenzia, nella riclassificazione degli oneri per area di attività: tipica servizi e progetti; finanziaria e di supporto generale; accessoria



Parte terza: i servizi erogati

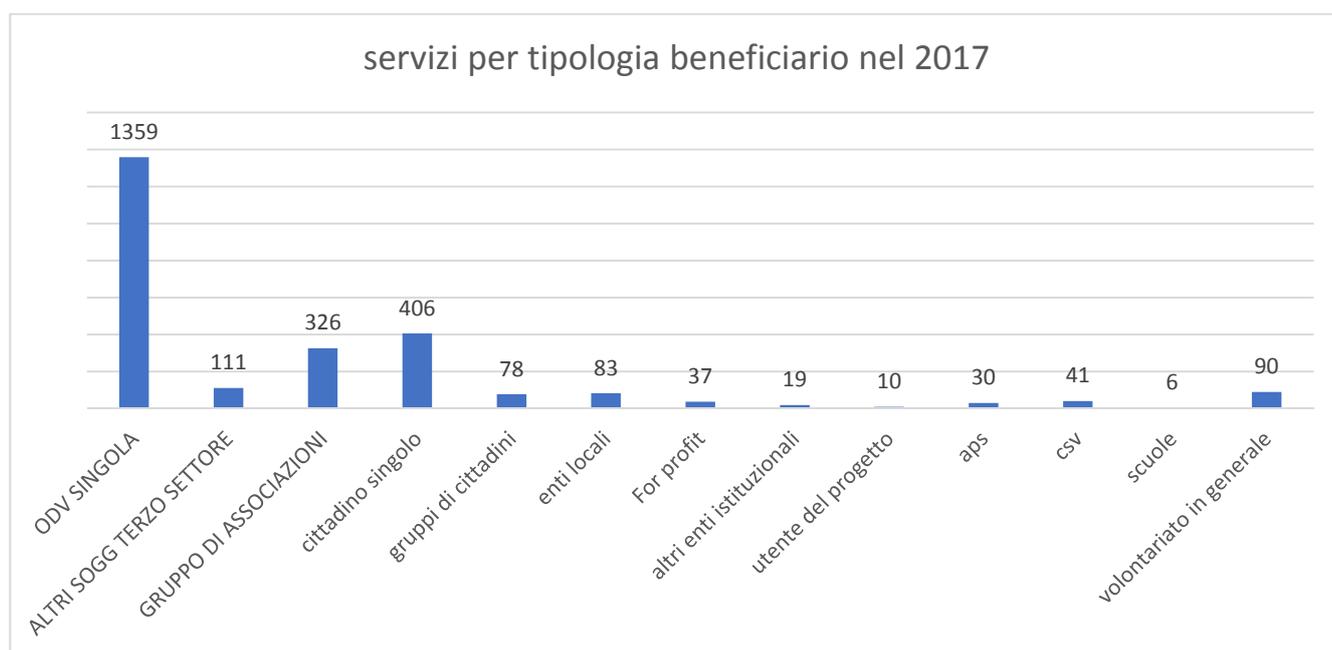
In questa parte del documento, dopo una parte generale sulle tipologie degli enti e sulle tipologie servizi erogati, si intende restituire con singole schede analitiche le attività realizzate e i risultati raggiunti¹⁰.

¹⁰ I dati delle attività sono stati elaborati a partire dalle erogazioni così come registrate dal gestionale Social Connection.

In premessa va ricordato che: *“il servizio di orientamento alle forme giuridiche del terzo settore, i servizi di orientamento e di promozione del volontariato sono rivolti alla cittadinanza, sia a gruppi che a singoli e sono gratuiti. Per le organizzazioni di volontariato: le consulenze giuridiche fiscali, alla comunicazione e al fund raising sono gratuite per le associazioni di volontariato fino ad un tetto di 4 ore annue (a consulente.) Le consulenze per la rendicontazione sociale e la scrittura bandi sono servizi a pagamento.*

I servizi di logistica sono gratuiti; il servizio di fotocopiatura, gratis alle ODV con un tetto massimo (nel 2017 n.2.500 copie l'anno b/n) definito nella carta dei servizi, prevede oltre al limite di gratuità, una compartecipazione alle spese. Ai servizi di DAR VOCE possono accedere anche altri soggetti del Terzo Settore, e prevedono una compartecipazione alle spese”¹¹.

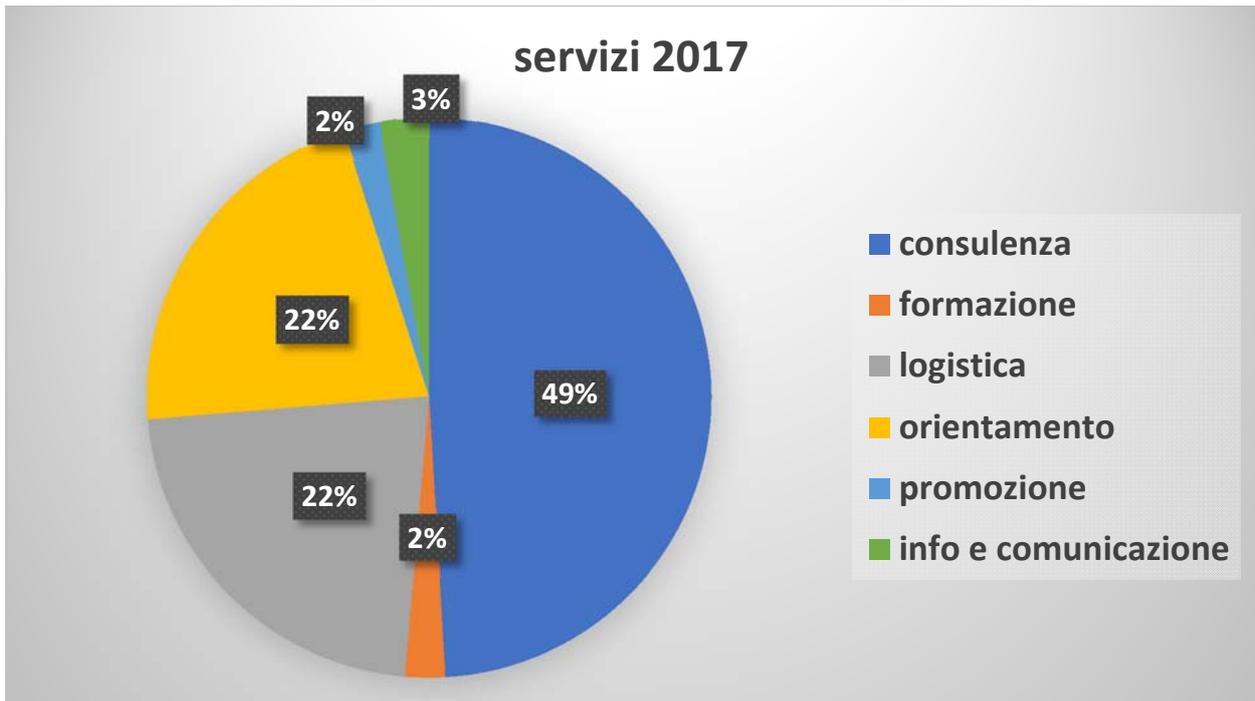
Il primo grafico evidenzia le tipologie di beneficiari dei servizi.



Come è evidente su **2596 servizi complessivi**, la maggior parte sono a beneficio di **singole ODV**, ma risulta interessante il dato relativo alle consulenze e ai servizi ai singoli cittadini come anche i servizi complessivi ai gruppi/reti di associazioni e agli altri soggetti del terzo settore.

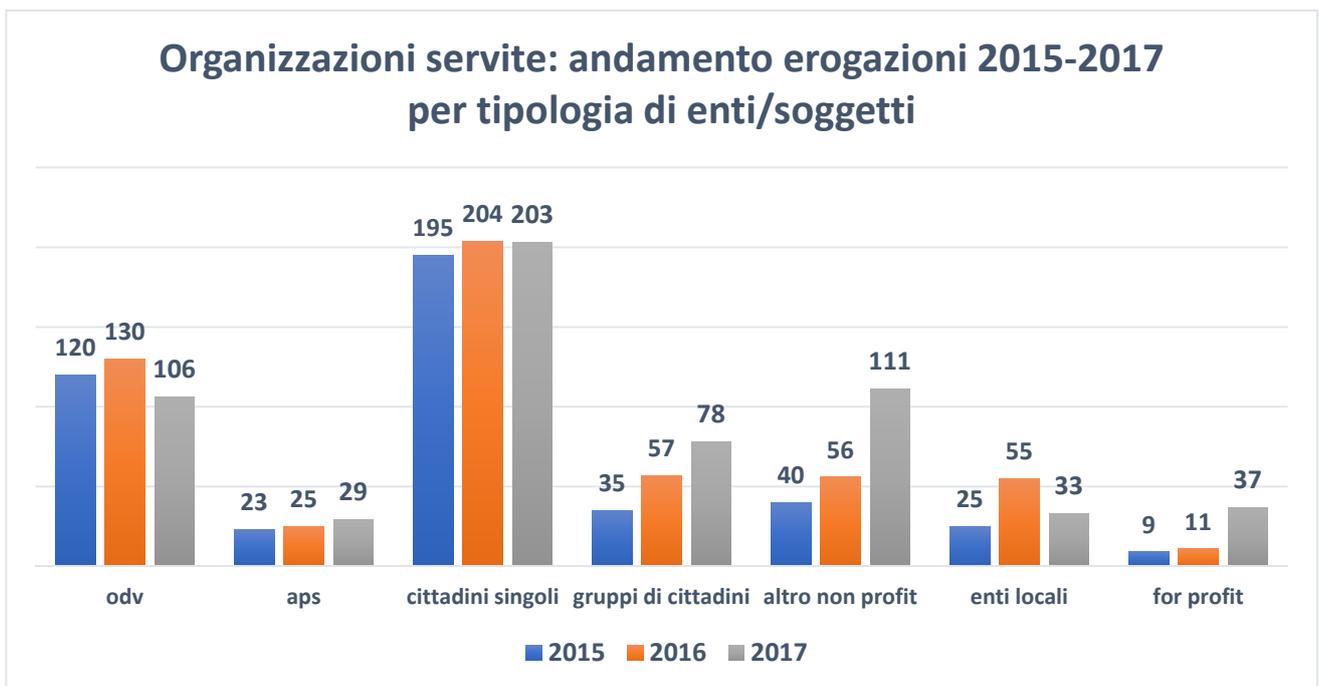
Nel grafico seguente è possibile osservare le tipologie di servizio maggiormente utilizzate.

¹¹ Dalla Carta dei servizi di DarVoce, edizione 2017.



Questo grafico però deve essere spiegato. Se infatti la logistica è chiaramente identificabile (sala, proiettore...) e l'orientamento si configura come servizio uno a uno (verso il singolo cittadino o il singolo ente), le consulenze, che rappresentano da sole la metà delle erogazioni, segnalano come DarVoce stia interagendo con il cambiamento, cercando di venire incontro alle differenti necessità che via via emergono. Sempre più infatti i diversi soggetti, singoli cittadini ma più spesso gruppi di cittadini e/o organizzazioni, si rivolgono ai servizi del centro per richieste sempre più articolate e individualizzate, sempre meno cioè codificabili come può essere inteso la consulenza di primo livello (ad esempio costituire un'associazione).

Il grafico seguente invece consente di osservare l'andamento dei servizi erogati per tipologia di enti/soggetti nei tre anni.



È evidente che i servizi consulenziali siano da attribuirsi alle varie organizzazioni mentre l'orientamento e la progettazione siano rivolti sia verso la cittadinanza che verso gli enti locali e il profit. Sebbene non si abbiano dati specifici in relazione all'innovazione e allo sviluppo prodotto, il dato di accesso e utilizzo dei servizi da parte dei singoli e dei gruppi di cittadini e dell'altro no profit pare poter essere interpretato quale segnale del ruolo di accompagnamento che DarVoce sta compiendo nella trasformazione sociale e del welfare della comunità.

Sebbene manchino dati specifici per valutare il raggiungimento dell'obiettivo connesso all' **intercettare i nuovi volontari e dare continuità e sviluppare innovazione nei servizi, si ritiene che l'obiettivo sia stato generalmente raggiunto. In effetti l'innovazione per DarVoce ha significato cercare di alzare la qualità dei servizi erogati soprattutto per quanto riguarda gli aspetti consulenziali specialistici (alta qualificazione), sempre più richiesti dalla complessità nella quale sono immerse le organizzazioni. La complessità sta generando una "targettizzazione" dei bisogni che sono sempre meno riassumibili nei servizi di primo livello. Inoltre, in questa differenziazione delle richieste, gioca un ruolo significativo il parziale mutamento dei richiedenti che sempre più rappresentano il quadro frastagliato dei volontariati, non più riassumibili esclusivamente nelle odv strutturate.**

Come si vedrà nel prosieguo del documento, diversi servizi, di fatto, sono ormai servizi consulenziali anche di alta qualificazione.

1. Servizi logistici

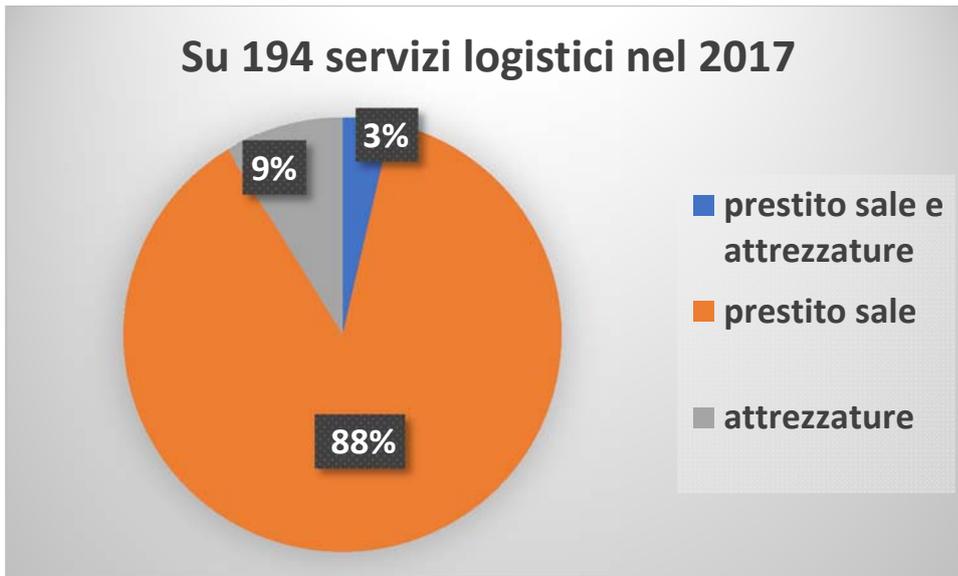
DarVoce mette a disposizione gratuitamente per le sole ODV associate¹² per una specifica attività:

- 2 Sale riunioni e formazione attrezzate (una con 50 posti e l'altra con 20) presso la sede;
- 1 lavagna luminosa;
- 2 lavagna a fogli mobili;
- 2 videoproiettori;
- 1 schermo mobile per videoproiezioni (cm 195x180);
- 2 gazebo con custodia;
- Servizio fax (su richiesta motivata);
- Servizio di fotocopie (su richiesta motivata) per le odv fino a 2500 copie in b/n gratuite all'anno;

Nel 2017 hanno usufruito delle sale riunioni e delle **attrezzature 29 organizzazioni, tra OdV e i Gruppi progettuali.**

In particolare, sui 194 servizi logistici, il prestito delle sale è stata la richiesta maggiore.

¹² Le sale sono a disposizione sia per le Ets socie e non socie. Le socie non pagano se il servizio richiesto non è continuativo. Le non socie non pagano la prima volta e se non diventano socie, dalla seconda volta, pagano una quota in compartecipazione. I costi prevedono quote per il riscaldamento, la luce e il condizionamento, le pulizie e, se il caso, il tutoraggio di sala.

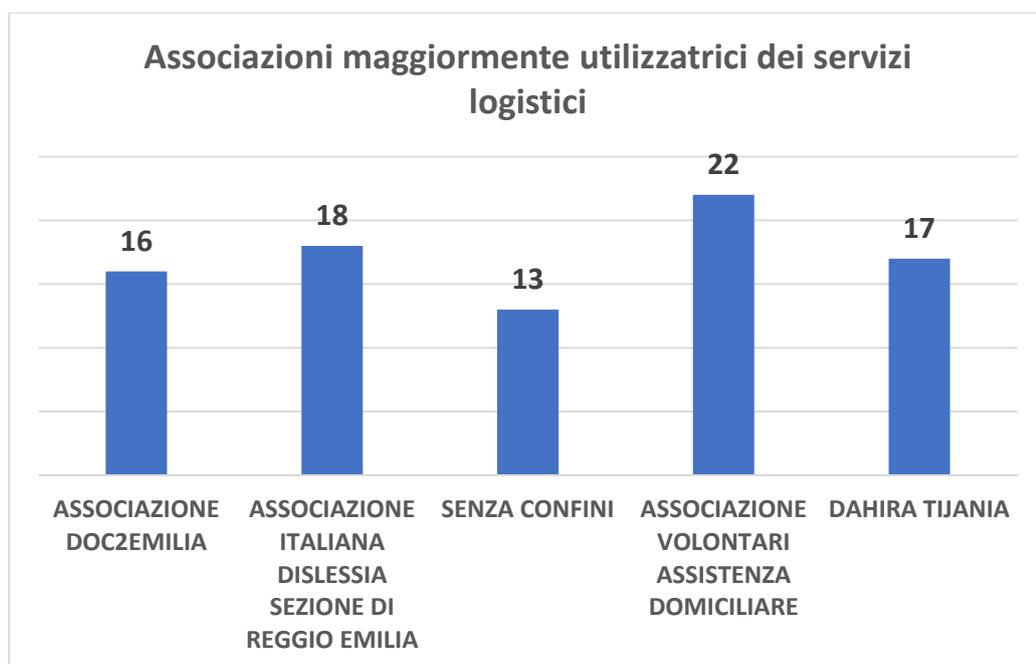


Sono state soprattutto le OdV ha usufruire dei diversi servizi logistici.



Le sale e le strumentazioni sono state utilizzate per sostenere l'attività ordinaria dell'associazione e per sostenere le attività dei gruppi di progettazione.

Per quanto riguarda i maggiori utilizzatori dei servizi logistici, il grafico seguente mostra il numero delle richieste ad essi attribuiti.



Nella tabella sottostante, la movimentazione economica del servizio logistico, che vede, per l'attività dell'Ente Gestore, proventi per compartecipare alle spese da parte delle Associazioni, nell'utilizzo delle sale e della fotocopiatrice:

anno 2017	proventi	oneri	risultato
servizio logistico - attività C.S.V.	€ 11.740	€ 9.602	€ 2.137
servizio logistico - attività E.G.	€ 716	€ 61	€ 654
	€ 12.455	€ 9.664	€ 2.792

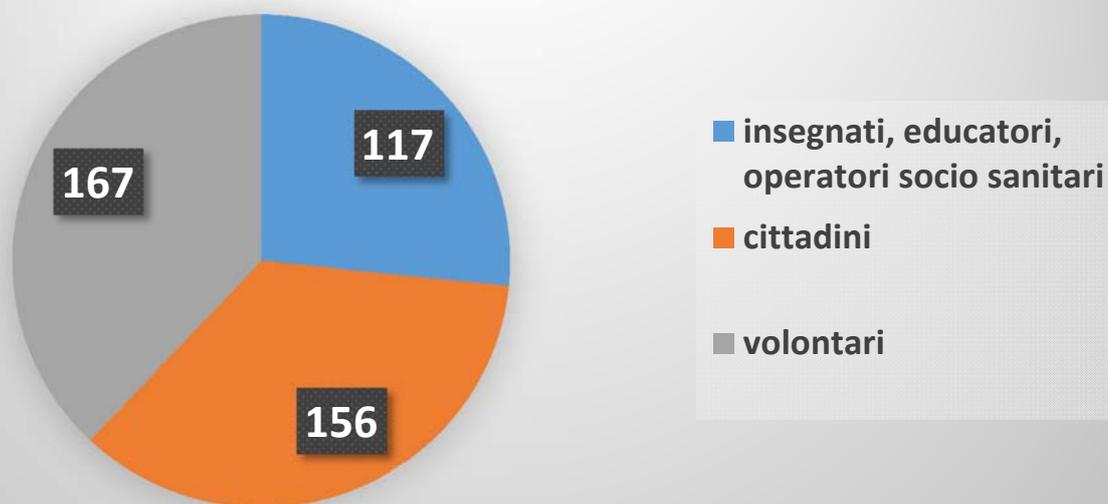
2. Formazione

L'offerta formativa prevede due tipologie di interventi: **Corsi e/o seminari** progettati e proposti da DarVoce, che nascono dalla lettura delle esigenze delle organizzazioni e degli enti che i diversi operatori del CSV rilevano nel corso delle proprie attività; **Workshop**: un momento di "consulenza di gruppo" durante il quale l'esperto risponde alle domande poste dalle associazioni partecipanti e dove le esperienze e i dubbi vengono condivisi per favorire un reciproco apprendimento.

Il Csv apre la propria formazione anche ad aspiranti volontari, organizzazioni di altra natura, enti pubblici o altri enti del Terzo Settore, soci volontari di cooperative sociali, collaboratori professionali o dipendenti delle OdV.

Complessivamente nel 2017 sono state realizzati **26 appuntamenti formativi**. Il grafico seguente descrive i **440 partecipanti**.

Partecipanti ai 26 appuntamenti formativi 2017 (seminari, corsi, workshop, laboratori)



In particolare hanno partecipato alle attività formative

organizzazioni presenti

socie DV

108

53

Al momento non è possibile distinguere le diverse tipologie di organizzazioni partecipanti alla formazione poiché spesso capita che agli appuntamenti siano presenti organizzazioni che per la prima volta si presentano a DarVoce. Come obiettivo di miglioramento si propone di monitorare anche questi aspetti.

Il risultato della Formazione può essere così rappresentato¹³:

anno 2017	proventi	oneri	risultato
servizi formativi attività C.S.V.	21.883,26	16.582,70	5.300,56
servizi formativi attività E.G.	32.021,43	30.233,58	1.787,85
	53.904,69	46.816,28	7.088,41

Gli importi sopra espressi comprendono costi di servizi riguardanti focus specifici, come la formazione fiscale, amministrativa, di rendicontazione sociale, illustrati nelle pagine successive.

3. Costituzione o orientamento legale

Sono sempre più numerosi i cittadini che si riuniscono per perseguire un obiettivo comune in ambiti anche molto diversi tra loro: tutela dell'ambiente, promozione dei diritti dei soggetti deboli, impegno a favore di una scuola o del miglioramento delle condizioni di vita in un quartiere. Scegliere quale possa essere la

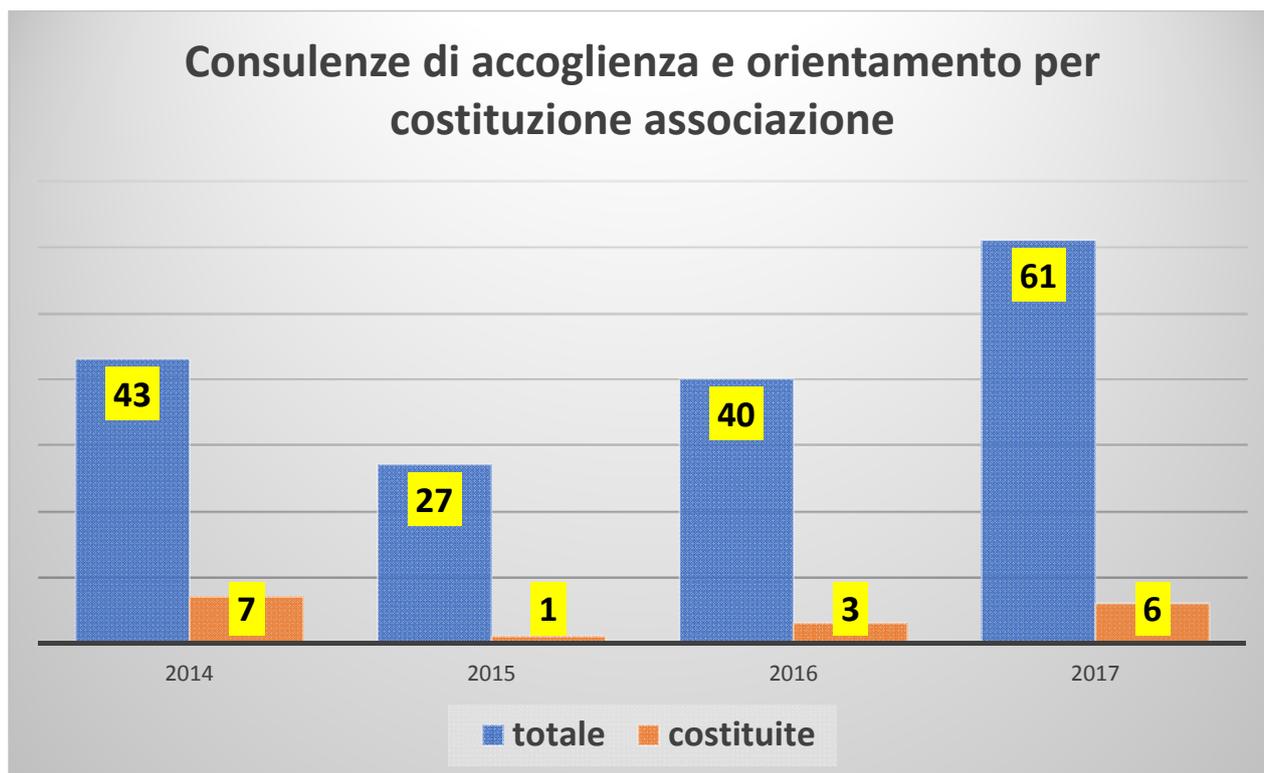
¹³ In realtà alcune importanti voci di bilancio sulle attività formative sono interne a progetti e servizi specifici. Vedasi Nota integrativa e pagine seguenti.

forma giuridica più appropriata per perseguire con correttezza e trasparenza i propri obiettivi è spesso complicato, poiché la legislazione che regola il Terzo Settore è variegata e complessa.

Per aiutare i gruppi informali di cittadini a valutare e scegliere la forma giuridica più appropriata, proponiamo degli incontri a cadenza mensile, durante i quali si risponde ai quesiti posti da coloro che sono interessati ad impegnarsi nel volontariato, costituendo nel caso un'associazione.

Nel 2017 sono state anche attivate **61 consulenze individualizzate**, su appuntamento, che hanno esitato nella costituzione di 1 nuova odv, di 3 nuove aps e di 2 anagrafe onlus.

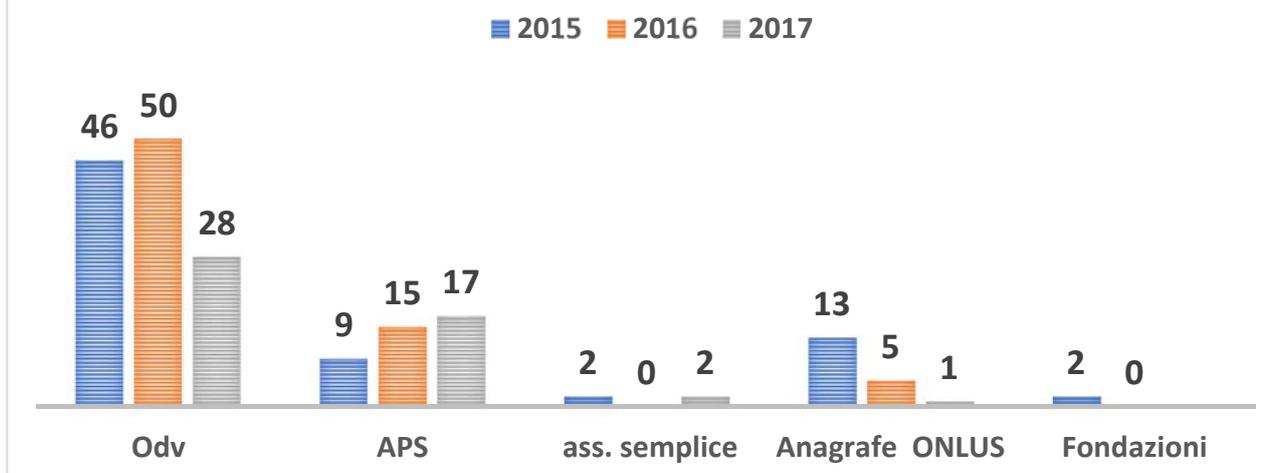
Nel grafico seguente è possibile osservare l'andamento di questo specifico servizio.



Ma larga parte del lavoro oggi è focalizzato sull'orientamento e la vera e propria consulenza per tutti quei problemi e necessità legali delle organizzazioni. DarVoce da anni ha attivato un servizio in questa direzione.

In particolare è possibile apprezzare, nel grafico seguente, il complesso delle consulenze legali non finalizzate alla costituzione, nei tre anni di mandato, per tipologia.

CONSULENZE LEGALI (NO COSTITUZIONE) 2015-2017



E' interessante notare come su **190 consulenze** complessivamente fatte nel triennio, il **35% sia per non odv.**



Il risultato delle Consulenze legali nel 2017 hanno avuto questo risultato

attività C.S.V. anno 2017	proventi	costi	risultato
consulenze giuridico legali	€ 20.788	€ 15.415	€ 5.373,....

4. Raccolta fondi (Fund raising) e servizio bandi

Fare Fundraising non è solo un insieme di attività "spot" di raccolta fondi: è un'attività strategica che va pianificata sul medio lungo termine in modo da assicurare la sostenibilità economica dell'organizzazione nel tempo.

In linea generale i consulenti propongono:

- Consulenze di analisi e di start-up, il cui obiettivo è trasmettere alle associazioni il senso del Fundraising, le sue fasi le sue caratteristiche, partendo dall'analisi dell'associazione e del suo contesto.

- Consulenze di pianificazione il cui obiettivo è la stesura di un piano di Fundraising.
- Accompagnamento alla realizzazione del piano di Fundraising: i consulenti affiancano l'organizzazione nell'attuazione del piano di Fundraising, approfondendo insieme all'ufficio Fundraising i vari strumenti e azioni previste nel piano.

L'approccio consulenziale è basato sul metodo del "learning by doing", cioè imparare facendo, in modo da rendere le associazioni autonome nella raccolta fondi.

La tabella seguente sintetizza quanto è stato realizzato per questo servizio.

	numero	singoli enti	gruppo progettuale	ente pubblico
Consulenze specialistiche	13	10	2	
Tavolo di lavoro (focus group-workshop)	20	3	1	1
Altri incontri istituzionali	84	2	2	

Le consulenze specialistiche sono state rivolte agli ETS (tutti i soggetti del III Settore insieme) I tavoli di lavoro sono stati effettuati con la rete regionale degli empori solidali, gli incontri provinciali o nazionali sulla Responsabilità Sociale d' Impresa. Gli altri incontri istituzionali sono stati tutti a favore della progettazione sociale di DarVoce (Dora e All Inclusive Sport soprattutto) che hanno previsto una forte interazione tra i diversi soggetti e enti territoriali.

In particolare tra incontri conoscitivi, seminari e workshop, consulenze dirette, sono stati **realizzati 117 appuntamenti nel 2017, in sensibile aumento rispetto ai 77 del biennio precedente**. Questo dato è da spiegare, ricordando che le scelte strategiche adottate hanno comportato l'aumento del servizio erogato direttamente per la progettazione di DarVoce, nella quale, ovviamente, erano coinvolte direttamente numerose organizzazioni. Nello specifico per sostenere i progetti/servizi Non più Soli, All Inclusive Sport e Dora emporio Solidale.

Nella tabella successiva è possibile analizzare l'andamento delle tipologie di attività organizzate nei tre anni.

	Seminario	Corso II livello	Checkup	Consulenza pianificazione	Consulenza affiancamento
2015	9	17	7	11	1
2016	20	8	6	5	3
2017	13	0	8	2	0

In questa tabella sono analizzati i servizi di consulenza divisi per tipologia: check up, consulenza pianificazione, ecc, tutti rivolti a ETS, così come il seminario rivolto a ETS.

Nel 2017 risulta significativo il dato che riguarda le consulenze erogate: si tratta **per il 90% di singole ODV** che hanno necessità di approfondire uno o più strumenti di fundraising.

I tre argomenti maggiormente richiesti dalle associazioni in consulenza sono stati: **corporate fundraising (rivolto alle aziende), Digital fundraising (online e su internet) e possibilità di fare fundraising in rete con altri soggetti**.

Il risultato economico di tali attività è stato

anno 2017	proventi	oneri	risultato
consulenze di fundraising attività C.S.V.	€ 6.526	€ 2.955	€ 3.571
consulenze di fundraising attività E.G.	€ 6.531	€ 2.751	€ 3.780
	€ 13.057	€ 5.706	€ 7.351

SERVIZIO BANDI

Oltre al servizio Fund Raising, Darvoce offre un servizio di informazione su Bandi e scrittura progetti.

BANDI LOCALI E REGIONALI

Bandi e finanziamenti promossi dagli Enti Locali della provincia, dalla Regione Emilia-Romagna, da Fondazioni e sistema imprenditoriale del territorio.

BANDI NAZIONALI

Bandi e finanziamenti per il volontariato messi a disposizione da Enti Pubblici (es. Ministeri) e Privati a livello nazionale.

BANDI EUROPEI

Bandi e finanziamenti dell'Unione Europea e di altri Organismi Internazionali per iniziative di carattere transnazionale negli ambiti del volontariato, solidarietà, cooperazione.

Nel 2017 sono stati richiesti, elaborati e presentati **2 bandi, uno per una ODV e uno per un Unione di comuni della provincia reggiana**. Il calo dei servizi di accompagnamento alla risposta su Bandi, avvenuto tra il 2015 ed il 2017, è dovuto a due fattori:

- 1) Spesso lo stesso CSV ha messo in campo le competenze progettuali per rispondere in prima persona ai bandi stessi, al fine di riuscire a sostenere le proprie attività, l'esistenza delle quali è stata minata dal calo delle risorse destinate alla progettazione sociale
- 2) Negli ultimi anni i Bandi ai quali le Associazioni hanno accesso sono diventati sempre più complessi ed hanno richiesto un numero notevole di adempimenti per poter partecipare. Tali adempimenti hanno scoraggiato le piccole Associazioni, che sono quelle che normalmente chiedono aiuto al CSV sui Bandi, dalla presentazione. Inoltre sempre più il meccanismo dei bandi non sempre premia la qualità, puntando piuttosto a misurare il risparmio diretto da generare attraverso il raggiungimento degli obiettivi prefissati e chiedendo spesso la certezza di una continuità nel tempo, che le piccole Associazioni non possono assicurare.

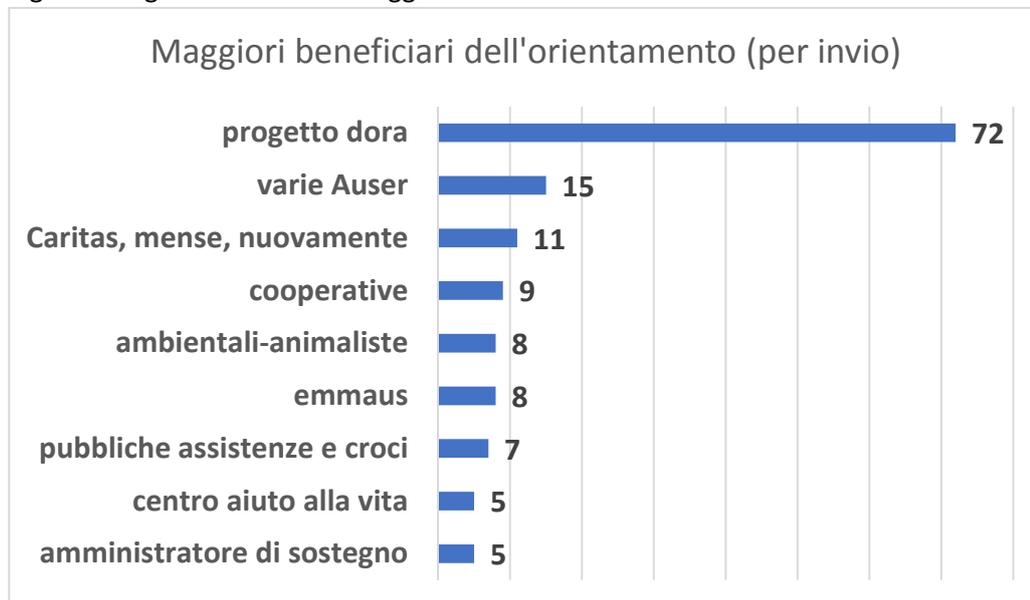
scrittura bandi	numero	gratuità	pagamento	odv	non profit	non socie	consulenza iniziale
2015	10	10	0	6	4	4	0
2016	3	1	2	1	2	2	1
2017	2	1	1	1	1	1	1

I progetti presentati nel 2016 sono stati tutti approvati mentre non si hanno al momento riscontri sull'eventuale esito positivo della presentazione del progetto.

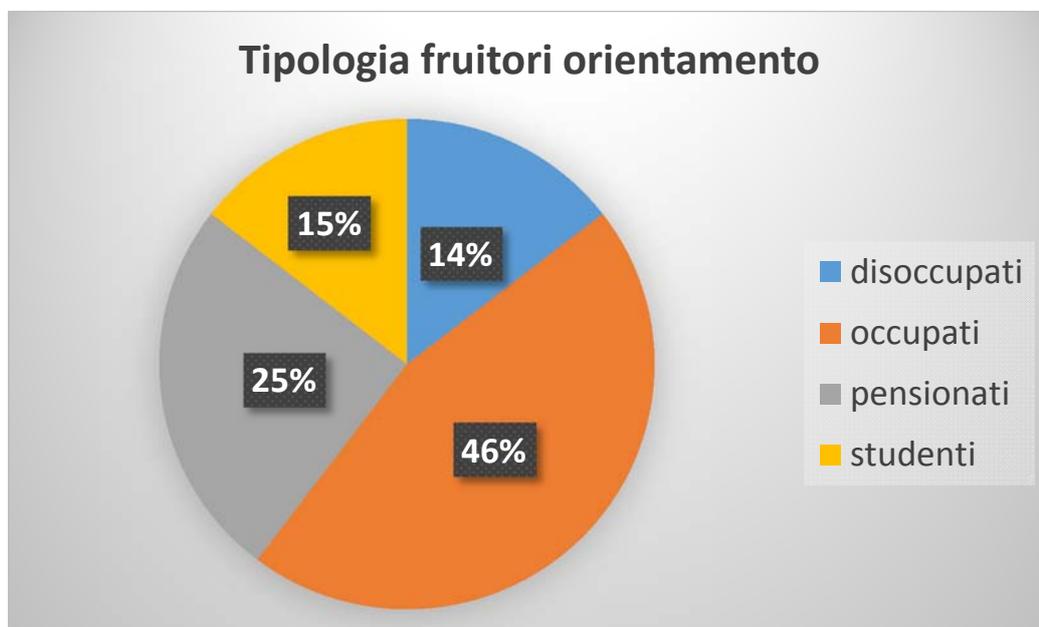
5. Promozione del volontariato (Cercasi volontari)

L'orientamento e la promozione al volontariato hanno significato, di fatto, **182 servizi di orientamento nel 2017**, soprattutto di sportello per singoli aspiranti ma anche all'interno della progettazione territoriale. In effetti si tratta di un servizio sempre molto richiesto: nel 2017 sono stati orientati gli aspiranti volontari a **45 Organizzazioni del Terzo Settore**.

Il grafico seguente analizza i maggiori beneficiari del servizio.



In particolare è possibile osservare la tipologia di persone che si è rivolta al servizio orientamento, sebbene questo monitoraggio sia in prospettiva di miglioramento.



Per quanto riguarda la Promozione del volontariato, attività C.S.V. poiché interamente sostenuta con il Fondo Speciale del Volontariato, il risultato complessivo può essere così sintetizzato:

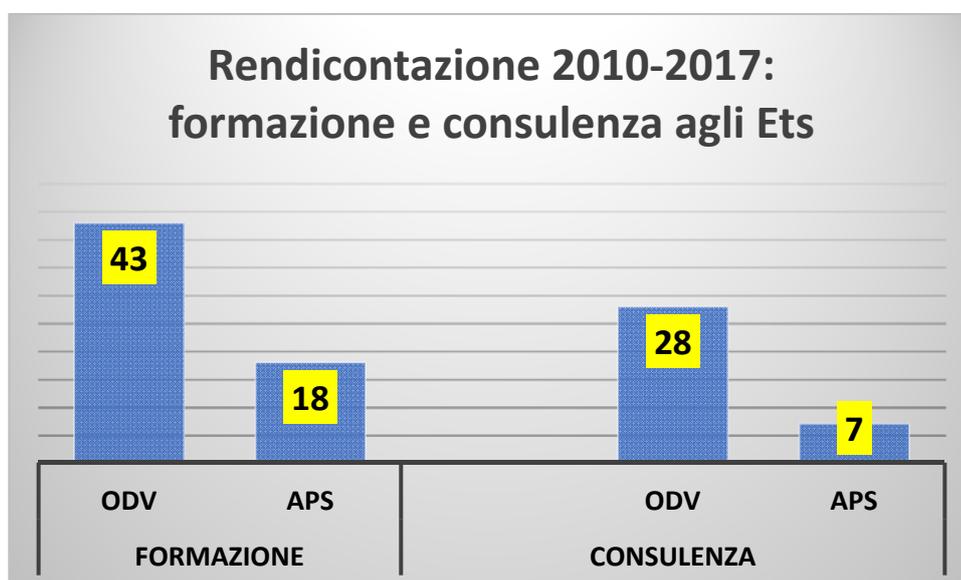
6. Rendicontazione sociale

Dal 2010 DarVoce ha coinvolto più di **80 enti non profit** (Odv, APS, Scuole secondarie superiori, Enti del terzo settore) nei seminari informativi e nei corsi di formazione sulla rendicontazione sociale. Diverse organizzazioni, dopo le 8 edizioni del corso di formazione, hanno proseguito il processo di rendicontazione pubblicando e diffondendo il loro documento, nelle diverse edizioni, in occasioni pubbliche e incontri.

Il centro di servizio ha offerto più di **640 ore di consulenze individuali ai gruppi** di volontari impegnati nella redazione del proprio documento.

In questo modo si è consolidata sul territorio reggiano sensibilità e prassi alla trasparenza e ai processi di empowerment organizzativo, anticipando quanto andava maturando e poi definendosi con la Riforma e il Codice del Terzo settore¹⁴.

Il grafico seguente sintetizza i dati relativi ai servizi forniti

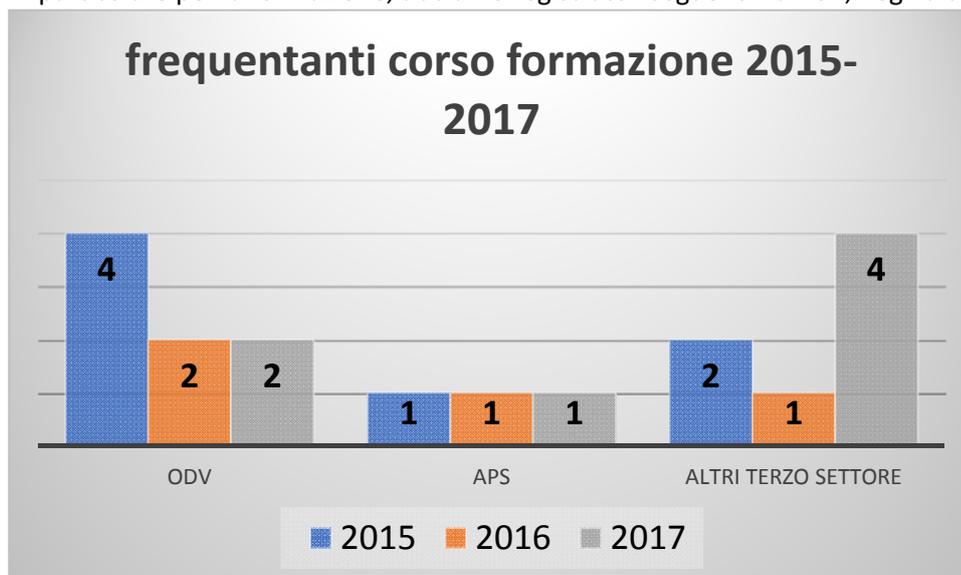


Sono da considerarsi, inoltre, **anche i 7 istituti scolastici superiori e 1 Centro di formazione** professionale della provincia reggiana partecipanti ai corsi organizzati ad hoc e ai quali abbiamo offerto consulenze per realizzare i loro documenti di rendicontazione sociale¹⁵.

¹⁴ Le attività sono state supervisionate da Giovanni Stiz di Seneca srl.

¹⁵ Sono infine da ricordare le tre cooperative sociali che negli anni scorsi hanno seguito i corsi ma non hanno perseguito nel percorso consulenziale.

In particolare per la formazione, abbiamo registrato i seguenti numeri, negli ultimi tre anni.



Complessivamente, negli otto anni, con una certa continuità, è stato possibile garantire la pubblicazione di **31 Relazioni di missione, 1 Bilancio di missione, 3 Rapporti di attività (nelle diverse edizioni)**¹⁶.

La tabella sottostante illustra il risultato economico dell'attività di rendicontazione sociale dell'anno 2017:

anno 2017	proventi	oneri	risultato
attività C.S.V. di promozione e formazione	€ 13.342	€ 12.291	€ 1.051
attività di Ente Gestore di formazione e consulenza	€ 5.313	€ 4.185	€ 1.128
	€ 18.655	€ 16.476	€ 2.178

7. Comunicare e promuovere il volontariato

DarVoce offre un servizio di promozione delle attività e delle iniziative delle associazioni sui media locali e supporta le organizzazioni nella realizzazione dei propri materiali comunicativi e promozionali (sito web, social network).

In particolare nel 2017 il servizio ha realizzato i seguenti prodotti:

- **39 pagine di Gazzetta di Reggio all'anno in media**
- 3 pezzi lunghi per pagina più le brevi. Si tratta di circa 120 contatti annui con associazioni per queste pagine.
- **48 newsletter settimanali all'anno**

Di fatto ciò significa una media di 18 notizie a newsletter (alcune vengono ripetute in diverse spedizioni). Almeno 7 nuovi contatti settimanali con associazioni per inserimento.

Oltre alle presenze sui media locali DarVoce offre la possibilità di utilizzare gli spazi sul proprio sito. In un anno vengono caricate sul nostro sito **circa 500 notizie**, fra news di eventi, progetti e iniziative e avvisi di bandi, concorsi e attività formative.

¹⁶ Si consideri che spesso l'organizzazione doveva essere sostenuta per mantenere la continuità di questa attività che, fino alla riforma, non è stato un adempimento obbligatorio. Talvolta si sono realizzati prodotti biennali o, in certi casi, pubblicazioni che si rifacevano all'attività dell'anno scolastico e non dell'anno solare.

Il 35% di queste notizie arriva da fonti istituzionali (uffici stampa, newsletter, enti) ma circa il 65% arriva dal rapporto quotidiano con le associazioni, via mail con per telefono o de visu.

In merito ai contatti diretti (mail, telefono, de visu) ogni settimana con le associazioni per questioni comunicative è possibile stimarli in circa **10 a settimana**, fra richieste semplici (diffusioni comunicati, newsletter) e altre più complesse (consulenze, indirizzari, spiegazioni assortite).

Questo per almeno 45 settimane all'anno, risultando **circa 450 contatti annui**. Alcuni sono ripetuti: diverse associazioni si fanno vive diverse volte.

Nel 2017 sono state circa 50 le organizzazioni con le quali si è lavorato con continuità e con cui, negli anni, si è fatta formazione, e si è stabilizzata una procedura "standard" di comunicazione. A queste si uniscono associazioni con rapporti più estemporanee e un "terzo settore assortito": gruppi, parrocchie, aps, coop, enti pubblici legati al sociale e al sanitario.

Il risultato economico del servizio è stato il seguente

anno 2017	proventi	oneri	risultato
Servizio di informazione e comunicazione	€ 38.047	€ 31.840	€ 6.208

8. Consulenze e formazione: fiscali, amministrative e contabili

Dar Voce eroga consulenze in regime di gratuità per le organizzazioni, che necessitano di consulenze e formazioni di carattere fiscale, amministrativo e contabile; a supporto mette a disposizione gratuitamente modelli amministrativi e istruzioni per adempiere agli obblighi di Legge.

Questa attività precedentemente svolta da dipendenti, dal 2017 è stata affidata a Spazio nonprofit (società benefit, costituita nel dicembre 2016, con lo scopo di erogare servizi utilizzando una modalità di lavoro che antepone la qualità della relazione e il sostegno a realtà fragili come il terzo settore, a una modalità orientata al solo profitto)

Nella tabella sottostante è possibile analizzare le erogazioni effettuate negli ultimi due anni. Nel 2017 si nota una contrazione del numero delle erogazioni, che si contrappone al tempo erogato, quasi raddoppiato, passando dalle 108 ore del 2016 alle 196 ore del 2017. Dato riconducibile al cambiamento delle Leggi di riferimento, con particolare impatto del Dlgs 117/17.

CONSULENZE E FORMAZIONE FISCALI-AMMINISTRATIVE-CONTABILI:

	2017	2016
erogazioni	118	148
totale enti serviti	71	73
di cui:		
APS	4	7
ALTRI 3^A S.	8	9
ODV	58	56
PROFIT	1	1

Il risultato economico nel 2017 è stato il seguente

anno 2017	proventi	oneri	risultato
consulenze e formazioni fiscali, amministrative, contabili - attività C.S.V.	€ 34.181	€ 30.692	€ 3.489
consulenze e formazioni fiscali, amministrative, contabili - attività E.G.	€ 225		€ 225
	€ 34.406	€ 30.692	€ 3.714

Centro Servizi Integrazione

Questo servizio vedeva la collaborazione e il sostegno del Comune di Reggio Emilia, dell'AUSL reggiana, delle Farmacie comunali riunite, del Provveditorato agli studi e di DarVoce.

I CENTRI DOCUMENTAZIONE HANDICAP

I Centri di Documentazione Handicap sono presenti in tutte le province del territorio della regione Emilia Romagna con forme organizzative differenti (servizi comunali, cooperative, associazioni, ausl). **Il CSI reggiano è peculiare per il suo carattere di istituzionalità** conferitogli dagli stessi enti firmatari, tutti di origine pubblica mentre sul resto della regione sono presenti ed attivi – per citarne alcuni – il CEPDI di PR, MEMO di MO, il CHD di Bologna, ognuno con una propria differente organizzazione a personalità giuridica.

1. OBIETTIVI DEL CENTRO e ORGANIZZAZIONE DEL CENTRO.

Gli obiettivi originari del Centro e la linea direttrice del suo intervento consistono dalle origini in **azioni di formazione, informazione e di ricerca** sulle esperienze di inclusione delle persone disabili allo scopo di conoscere, potenziare, integrare e raccogliere le risorse disponibili sul territorio esercitando un ruolo di catalizzatore che ridefinisce e ridistribuisce occasioni, amplifica l'efficacia dell'impegno degli operatori e ne ottimizza il lavoro.

In base alla convenzione del 1 luglio **2010** il Centro era costituito da:

1. **Comitato degli enti promotori** che agisce sia a livello **politico** per l'individuazione strategica delle linee di indirizzo e della programmazione, per l'approvazione del piano finanziario di utilizzo delle risorse, sia a livello **tecnico** per la condivisione degli aspetti gestionali ed organizzativi.
2. Nello specifico i rappresentanti erano:
 - a. Ufficio Scolastico Provinciale di Reggio Emilia, Luciano Rondanini e Carla Bazzani, non più presenti dal 2015, sostituiti dal funzionario Antonella Cestaro;
 - b. Provincia di Reggio Emilia, Monica Tognoni
 - c. Azienda USL, Gabriela Gildoni
 - d. Comune di Reggio Emilia, Eugenio Paterlini
 - e. ASP SS.Pietro e Matteo, Anna Maria Mariani, sostituita col subentro di Dar Voce dal 2013 da Lucia Piacentini

Oggi partecipano per il Comune e la Provincia, i referenti politico-istituzionali come l'assessore Sassi del Comune di Reggio, la vice-presidente della Provincia Malvasi.
3. Dal punto di vista organizzativo era prevista per il CSI la seguente composizione:
 - a. un **coordinatore** di servizio, addetto alla gestione operativa dell'area organizzativa di competenza e delle relazioni interne ed esterne
 - b. un **responsabile della formazione** che si occupa del coordinamento di un progetto formativo
 - c. un **operatore sportello informativo** rappresentato da personale volontario, formato, che si occupa di assistere la persona per individuare le informazioni utili per risolvere i loro bisogni.

LA STORIA DEL CENTRO SERVIZI PER L'INTEGRAZIONE

1. CSI, DAL 1997

Il **Centro di Documentazione per l'Integrazione nasce nel 1997** per volontà della Provincia di Reggio Emilia, del Comune di Reggio Emilia, del Provveditorato agli Studi, dell'Istituto Regionale per i ciechi "G. Garibaldi", in attuazione dell'**Accordo di programma** per l'integrazione scolastica degli alunni in situazione di handicap.

Il centro, nato come **Centro di Documentazione**, si è andato configurando come **Centro di iniziativa e di servizi** con il rinnovo della convenzione **nel 2001** e, a seguito di un'ulteriore riprogettazione e della stipula di una nuova convenzione **nel 2007**, come **Centro di Servizi per l'integrazione delle persone disabili della provincia di Reggio Emilia**, in riferimento all'art. 22 della LR 12/2003 "Centri di Servizio e consulenza per le istituzioni scolastiche autonome".

Quest'ultima convenzione vede tra i firmatari della convenzione nuovi enti, tra cui l'AUSL di R.E. e l'**Azienda di Servizi alla Persona SS. Pietro e Matteo**, mentre l'**Istituto Regionale per i ciechi** non compare più tra gli enti promotori del centro.

2. L'ARRIVO DI DARVOCE

Dal **2013** all'ASP SS. Pietro e Matteo, gestore amministrativo, è **subentrato il Centro di Servizi per il Volontario Dar Voce**.

A partire **dal 2013**, nella **convenzione col CSV Dar Voce**, il personale del CSI è composto dalla sola coordinatrice (Marzia Benassi), affiancata - nella giornata di sportello - da un volontario (Pietro Messori) e dalla responsabile dell'attività, Federica Severini, dipendente di Dar Voce.

Successivamente, dal **9 marzo 2013**, è stato attivato il **servizio di difesa civica**, un servizio dedicato alla difesa civica delle persone con disabilità, curato dall'avvocato Erica Brindisi.

Il bisogno di questo servizio è stato espresso anche dalle associazioni di volontariato aderenti al progetto "All Inclusive", gestito direttamente dal volontariato, in sinergia con il CSI.

Dall'anno **2014**, non essendoci più risorse a disposizione per la difesa civica attraverso il Fondo Speciale per il Volontariato e la Regione Emilia Romagna, il costo dell'attività è stato imputato tutto al Centro Servizi Integrazione. Questo fino **all'anno 2015** in cui, a causa del ripensamento dell'attività da parte della Regione, **il servizio è cessato ufficialmente**, limitandosi alla raccolta delle segnalazioni telefoniche o via e-mail dei cittadini in modo da filtrarle attraverso l'avvocato ed eventualmente trasferirle al referente regionale

Dal **maggio 2014** la coordinatrice è stata affiancata da una persona incaricata della comunicazione del CSI (Patrizia Ferrari) e sua sostituta nel periodo della maternità.

Dal **2016** è intervenuta una terza persona (Marina Morini) che si è fatta carico della sostituzione della coordinatrice, di nuovo assente per maternità, nell'ambito della formazione.

Nel maggio **2017** si è dimessa la coordinatrice storica (Marzia), con contratto in scadenza a fine anno, e non è stato rinnovato il rapporto con la referente per la comunicazione del CSI, in scadenza a fine giugno 2017. La terza collaboratrice rimarrà – unico referente per il CSI – fino al settembre 2017.

ATTIVITA'

Sin dalle origini l'attività del CSI si è caratterizzata per la sua integrazione con i servizi presenti sul territorio provinciale (Piani Sociali Sanitari CRIBA, CAAD, CTS).

Dal **2007** il CSI era fisicamente presente nella sede del Servizio Scuola della Provincia di Reggio Emilia, mentre lo sportello del servizio di difesa civica si collocava al piano terra di Via Franchetti, al civico n2, sede dove l'accessibilità alle persone disabili era facilitata.

Dal **2015** il CSI è presente esclusivamente presso la sede del CsV, in Via Gorizia.

Il CSI svolge ed ha acquisito nel tempo le seguenti attività:

1. dal 2013 al 2015 **servizio di difesa civica**;
2. fino al 2015 ha svolto anche attività di **sportello informativo** gestito da personale volontario
3. **formazione** nei seguenti ambiti:
 - a. autismo (formazione base e laboratori)
 - b. CAA
 - c. Credito di fiducia
4. **Tutor DSA**
5. **Comunicazione** (sito, newsletter)
6. 3 dicembre - **Giornata internazionale della disabilità**

I. **NEL 2017.**

Ad oggi le problematiche a suo tempo rilevate e consistenti in

1. **criticità identitarie:** mancanza sia di una identità giuridica (per raccolta fondi, fundraising,) che di una compagine organizzativa (non ha un suo Presidente, cioè un referente politico-strategico ed una sua gestione amministrativa);
2. **mancato riconoscimento del CSI** all'esterno (né come identità chiara, né come contributo di servizio);
3. eccessiva **numerosità dei partner**, perdipiù di tipo istituzionale, che impedisce di avere una strategia definita e condivisa ed una loro partecipazione attiva al progetto
4. stato di **precarietà** che dura dalla nascita dello stesso CSI;

si riducono all' unico grande problema che è quello del **venir meno dei fondi:**

- **della Provincia**, che ha peraltro perso il mandato per le sue competenze di ambito sociale-educativo in seguito alla trasformazione che a fine 2015 l'ha coinvolta e – dal 2018 – **degli altri enti partner**

unica situazione tra quella di tutti gli originari centri di documentazione handicap regionali.

Dal 2017 Provincia e Provveditorato i Reggio Emilia non sono più partners di progetto. Comune di Reggio Emilia, AUSL e Dar Voce sono i soggetti rimasti firmatari della convenzione. Dal 2017 partecipa attivamente ad alcune attività di progetto l'Associazione Italiana Dislessia.

II. **CONSULENZE**

Nell'anno scolastico 2015/2016 sono state sviluppate:

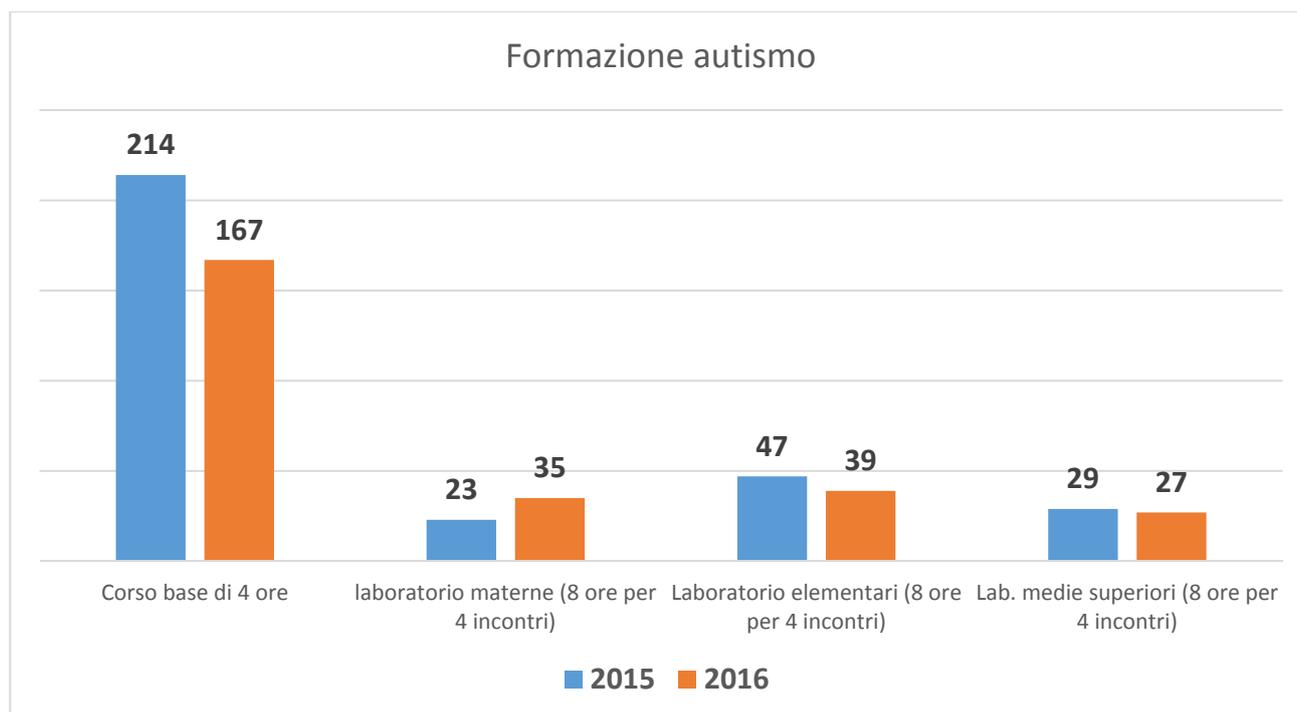
Anno Scolastico	ISTITUTI COMPRESIVI CHE HANNO PARTECIPATO	Classi	Alunni sottoposti al screening DSA	Esiti negativi
2015/16	24	80 classi di prima elementare 83 classi di seconda elementare	2040 classe prima elementare 1802 di classe seconda elementare	461 di classe prima elementare Sulle seconde non ci sono dati

A seguito dello screening sono stati attivati sportelli di consulenza per le insegnanti al fine di confrontarsi su possibili programmi di potenziamento dedicati ai bimbi più in difficoltà.

AA	ISTITUTI COMPRESIVI CHE HANNO PARTECIPATO	Classi	Alunni portati in consulenza	Esperti che svolgevano le consulenze	Ore di consulenza
2015/16	24	80 classi di prima elementare	A 369 febbraio classe prima elementare A 338 giugno classe prima elementare	6 tra Logopediste dell'AUSL e Insegnati abilitate che hanno seguito il master specifico sui DSA	Consulenze febbraio: 43h Consulenze giugno: 44,5h

È da notare che lo scarto fra gli studenti portati in consulenza a Febbraio e quelli riportati a giugno è dovuto in parte ai programmi di potenziamento consigliati alle insegnanti ed applicati in classe che hanno normalizzato la situazione dei bambini individuati positivi nella prima ripetizione del test.

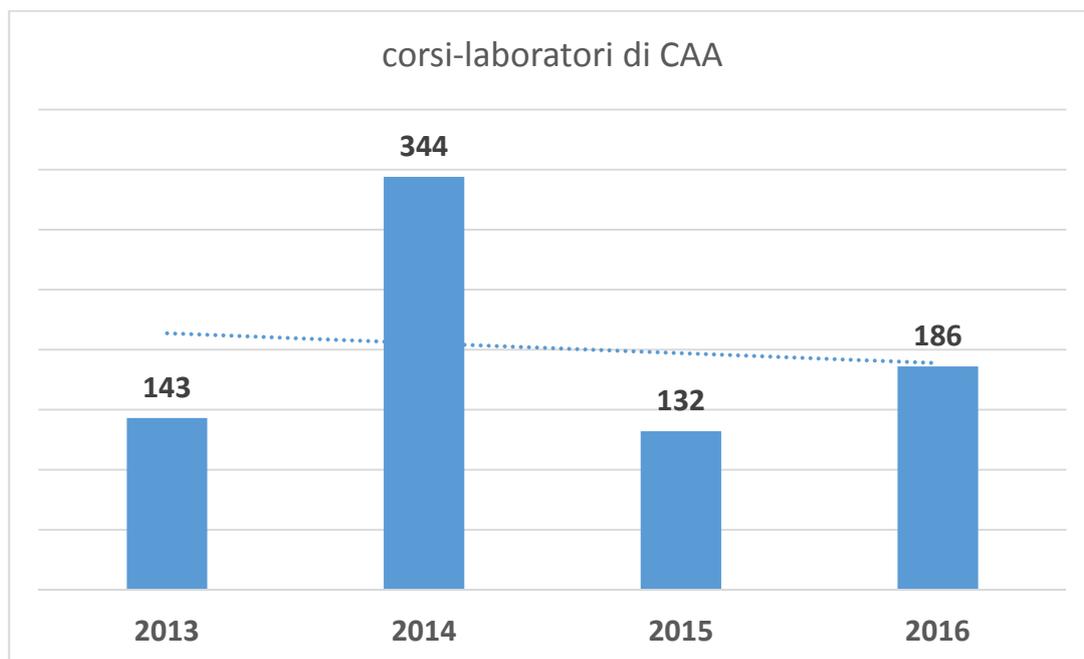
III. FORMAZIONE AUTISMO



I corsi base sono gratuiti e i laboratori in compartecipazione delle spese (attraverso la compartecipazione vengono pagate le ore vive del formatore ma non l'attività di coordinamento).

I laboratori hanno un limite di accoglienza fissato a 25 partecipanti, nel caso in cui si iscrivano un numero maggiore viene risposto alla domanda dei primi 25 iscritti, gli altri rimangono in lista d'attesa

IV. CORSI E LABORATORI CAA



Rispetto al dato dell'anno 2015 si specifica che è stato svolto un corso base più un laboratorio a numero chiuso (massimo 30 partecipanti).

Al laboratorio si sono iscritti 105 docente e selezionati i primi 30, quindi, il numero dei partecipanti complessivo all'azione è falsato dai limiti di accesso dei moduli formativi organizzati.

FINANZIAMENTI

Dal **2007 al 31/12/2012** il Comune di Reggio Emilia stanziava 20.000 € erogati attraverso FCR; lo stesso importo veniva garantito dalla Provincia di Reggio Emilia e dall'AUSL di R.E. (60.000€ in totale), mentre la Regione ha finanziato l'attività del centro con 42.642€.

Gli altri enti partner tra cui l'USP e il gestore amministrativo, hanno messo a disposizione una persona (il primo) ed il proprio personale ed i locali, il secondo.

Dal **2013** i finanziamenti di Comune, Provincia e AUSL si sono ridotti a 15.000 € (45.000€ totali) ciascuno e, **dal 2014 fino al 2016**, solo la Provincia ha contribuito con 15.000 € mentre il Comune e l'AUSL hanno contribuito con 10.000 € (35.000€ totali).

Dal **2017** il finanziamento al CSI si è ridotto a soli 20.000€ (erogati da Comune e AUSL) con la **perdita del contributo della Provincia** e del Provveditorato che non appaiono più tra gli enti sottoscrittori della convenzione. Le attività sono state in parte ridotte (Comunicazione e Sito Istituzionale, in quanto di fatto il CSI non esiste più) ma sono state portate avanti solo le attività scelte dal gruppo di progetto che di fatto ha stipulato la convenzione (AUSL Dar Voce Comune di Reggio E)

Parte quarta: la progettazione sociale

La progettazione sociale¹⁷ per DarVoce ha rappresentato forse il momento più importante dove la riorganizzazione e il calo delle risorse ha coinvolto struttura e modalità di lavoro con i diversi enti e soggetti territoriali e ha significato soprattutto operare delle scelte, gestionali e anche di bilancio. Per DarVoce, come si vedrà nelle pagine seguenti, tutto ciò ha significato anche un grosso impatto sia sull'organizzazione sia sulle modalità di intervento dentro il welfare comunitario.

Di seguito si rendicontano dettagliatamente i tre principali progetti di comunità nei quali DarVoce ha investito.

1. ALL INCLUSIVE

All Inclusive Sport è la più ampia iniziativa di rete della provincia di Reggio Emilia volta a inserire bambini e ragazzi con disabilità nelle società sportive del territorio.

Obiettivo è creare le condizioni perché i bambini e i ragazzi con disabilità possano praticare sport e partecipare alla vita delle società sportive del loro territorio, rivelando la bellezza di una comunità inclusiva per tutti. Il progetto propone quindi un'alternativa ai percorsi sportivi dedicati esclusivamente ai diversamente abili e promuove il loro inserimento in più ampie società sportive tradizionali ma "inclusive", capaci di ospitare tutti grazie alla presenza di Tutor di sostegno correttamente formati.

Azioni progettuali e risultati raggiunti

- la **messa in rete** dei soggetti che si occupano di sport e disabilità nella provincia di Reggio Emilia

RISULTATI: I **partner** del progetto sono **16**: DarVoce, Medicina dello sport di RE, Neuropsichiatria infantile di RE, CONI, CIP, CSI, UISP, Associazione GIS, Associazione Valore Aggiunto, Associazione Aut Aut, Cooperativa Solidarietà 90, Fondazione Durante e dopo di noi, ASDRE, APRE, Cooperativa Reggiana Educatori, Associazione Papa Giovanni XXIII.

I **sostenitori** nel 2017 sono **23**: Fondazione per lo Sport, FCR (Reggio Città senza Barriere), Regione Emilia Romagna tramite CSI, Montanari e Gruzza, Bear Plast, Walvoil spa, Studio Marco Ferrari e la società sportiva Onda della Pietra che ha autonomamente organizzato una piccola raccolta fondi per il progetto. A questi si aggiungono **15** donatori privati.

¹⁷ U06.01 - AR067 – Amministratore di Sostegno: progetto di promozione, formazione, informazione e supporto al tema dell'amministrazione di Sostegno, anche attraverso l'attivazione e gestione di Sportelli presso il Tribunale di Reggio Emilia e sul territorio. Progetto in convenzione con Enti Locali.

U06.02 - AR071 – Centro Servizi per l'integrazione: gestione per conto dell'Ente Pubblico del Centro Servizi per l'integrazione delle persone Disabili della provincia di Reggio Emilia.) (vedi sopra)

U06.05 - AR077 - All inclusive Sport - Progetto che ha l'obiettivo di creare le condizioni perché i bambini e i ragazzi con disabilità possano praticare sport e partecipare alla vita delle società sportive del loro territorio, rivelando la bellezza di una comunità inclusiva per tutti. ALL INCLUSIVE SPORT propone quindi un'alternativa ai percorsi sportivi dedicati esclusivamente ai diversamente abili, e promuove invece il loro inserimento in più ampie società sportive "inclusive", capaci di ospitare tutti grazie alla presenza di tutor di sostegno correttamente formati.

U06.09- AR081 – Cibo per tutti: progetto per lo sviluppo della rete di raccolta e distribuzione alimentare a favore dei meno abbienti con l'obiettivo di implementare la sperimentazione di un emporio su un territorio provinciale. Ognuno di questi progetti è finanziato con fondo autonomo, ed ogni progetto, oltreché il coordinamento già previsto in ogni singolo budget, necessita di attività direzionali dei coordinatori, politiche e strategiche per inserire la progettazione nel sistema dei servizi pubblici e facilitare la sostenibilità strutturale e finanziaria nel tempo

- la **ricerca, mappatura, sensibilizzazione e formazione** delle società sportive “aperte all’inclusione”

RISULTATI: **93 società sportive mappate in dialogo con il progetto** (nel 2016 erano 70)¹⁸.

- la creazione di **Tutor e Supertutor**, cioè figure dedicate all’orientamento e all’accompagnamento di ragazzi con disabilità desiderosi di praticare sport al di fuori della scuola

RISULTATI: **4 Supertutor** sono stati impegnati nell’orientamento delle famiglie, nel coordinamento dei tutor e nel monitoraggio della buona riuscita degli inserimenti. 2 di questi sono stati coinvolti da DarVoce, 1 dal Centro Sportivo Italiano (gennaio/giugno), 1 dalla Medicina dello Sport (settembre/dicembre e poi a seguire per tutto il 2018).

40 aspiranti Tutor sono stati formati attraverso il Corso di Formazione annuale di All Inclusive Sport, con il patrocinio del CSI e del CIP. Il corso di 20 ore è iniziato a novembre 2016 e si è concluso a marzo 2017. **17 tutor** sono stati impiegati in affiancamento. Il successivo corso di formazione sempre della durata di 20 ore si è svolto nel maggio 2018.

- **l’inserimento** di bambini e ragazzi con disabilità nelle società sportive del loro territorio

RISULTATI: Fra la fine del 2016 e giugno 2017, 23 bambini e ragazzi con disabilità sono stati inseriti in 17 società sportive con 514 compagni di squadra, per un totale di 724 ore di sport inclusivo. Fra settembre e dicembre 2017 sono ripartiti gli inserimenti per l’anno sportivo 2017/18: 22 bambini/ragazzi in totale, di cui 13 in continuità dall’anno sportivo precedente e 9 nuovi ingressi nel progetto, per un totale di oltre 320 ore di sport inclusivo. Ulteriori 4 giovani atleti con disabilità si sono poi aggiunti in gennaio 2018.

- **l’organizzazione di iniziative** di sensibilizzazione

RISULTATI: Fra settembre 2016 e giugno 2017, 452 ragazzi delle scuole medie e superiori hanno partecipato a laboratori e ad attività sportive inclusive nella scuola e nel tempo libero, grazie al lavoro realizzato dall’associazione GIS, partner del progetto. A queste iniziative, si aggiunge il lavoro costante di comunicazione del progetto e dei suoi valori, svolto da DarVoce attraverso: il sito internet, i social media, la newsletter, l’ufficio stampa, la diffusione di volantini e locandine alle società sportive/ASD della provincia di Reggio Emilia. Questo contenuti di comunicazione e sensibilizzazione sono stati rilanciati dai partner di All Inclusive Sport, in particolare dal CONI, dagli Enti di promozione sportiva CSI e UISP, dalle Associazioni di Volontariato coinvolte, dall’AUSL – Medicina dello Sport e Neuropsichiatria infantile.

- **L’organizzazione di attività formative**

Poiché il modello di pratica sportiva che si propone non prevede la creazione di contesti ad hoc per far praticare sport alle persone con disabilità, quanto piuttosto favorire la loro socializzazione con i coetanei inserendoli in società sportive non dedicate allo sport adattato, si è ritenuto strategico promuovere la figura del “tutor dell’inserimento sportivo”. Si tratta di una risorsa che affianca la persona con disabilità, in particolare nella fase iniziale del suo percorso di inserimento nella società/squadra sportiva, per supportarla sia nell’apprendimento del gesto atletico, sia per quanto riguarda la socializzazione con i compagni e lo sviluppo e il consolidamento di tutte le autonomie possibili. Nell’ambito del progetto, è stato organizzato e realizzato un corso di formazione, per trasferire le competenze di base ritenute necessarie per ricoprire in modo adeguato questo ruolo, che rappresenta una novità nel panorama delle figure professionali che affiancano le persone con disabilità. Il corso era rivolto, in via preferenziale, ma non esclusiva, a laureati e laureandi di scienze motorie, scienze dell’educazione, scienze della formazione, educatori, allenatori e

¹⁸ Nel 2015, su 156 società sportive intercettate, solo 20 dichiaravano di accogliere ragazzi con disabilità. Il progetto prevede una continua mappatura delle società e associazioni sportive che includono.

dirigenti di società sportive. Su 40 iscritti si sono formati con attestazione di frequenza 36 partecipanti e 17 sono stati impiegati come “tutor dell’inserimento sportivo”.

L’impegno di DV

Le azioni necessarie per garantire il raggiungimento degli obiettivi del progetto erano 6: coordinamento, mappatura delle società sportive, formazione sul tema “Sport e Disabilità”, creazione e promozione della figura dei tutor sportivi, attività di matching e inserimento, promozione della cultura dell’inclusione nello sport.

DarVoce ha incaricato una propria risorsa per ricoprire il ruolo di coordinatore delle attività previste a progetto che prevedono di fatto: convocazione tavoli di lavoro periodici; coordinamento dei supertutor per la supervisione degli inserimenti di bambini e ragazzi con disabilità all’interno delle società sportive; selezione e mantenimento contatti con fornitori; definizione e realizzazione della strategia comunicativa; gestione del budget e rendicontazione progettuale; monitoraggio dei risultati.

Il risultato economico è il seguente, da cui si evince l’impegno anche economico di DarVoce per il buon esito del progetto.

anno 2017	proventi	oneri	risultato
manifestazioni dell'anno	€ 18.111	€ 29.311	-€ 11.200
risorse provenienti dal Fondo Vincolato Completamento Azioni	€ 11.200		€ 11.200
	€ 29.311	€ 29.311	€ 0

Criticità

Se sopra sono state individuati i risultati e gli obiettivi raggiunti, per una più completa analisi del progetto, seguono qui sotto le criticità incontrate.

La difficoltà nel reperire i tutor: nonostante il percorso formativo abbia permesso di fornire le competenze necessarie per ricoprire questo ruolo a 36 persone, non è stato possibile trovarne di disponibili per evadere tutte le richieste di inserimento. La causa di questo elemento di criticità è rintracciabile nel non allineamento tra le tempistiche dei finanziamenti e quelle organizzative dei tutor coinvolti: le risorse economiche necessarie per contrattualizzare e retribuire i tutor sono arrivate a stagione sportiva già iniziata, quando le persone interessate a ricoprire questi ruoli avevano già tutti i pomeriggi impegnati con altre attività;

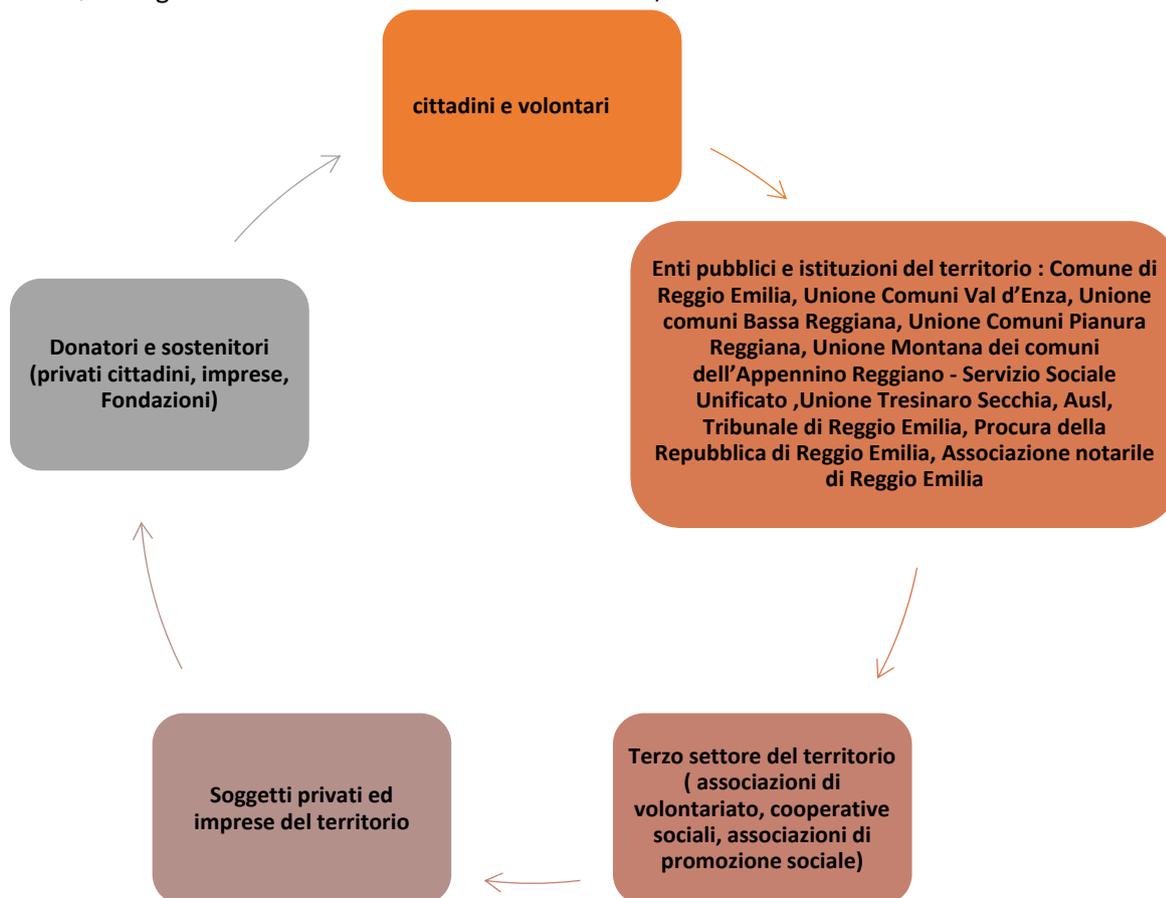
La difficoltà nel realizzare un corso di formazione completo: rispetto alla formazione, si ritiene strategico, per il futuro, focalizzarsi su temi più pratici e operativi, che favoriscano nei tutor l’apprendimento di strumenti e modalità per far fare sport a ragazzi diversamente abili (così è avvenuto nel corso di formazione successivo del maggio 2018).

La comunicazione: nonostante la conoscenza del progetto sia notevolmente aumentata, si ritiene che molto possa essere ancora fatto sul versante comunicativo. La criticità risiede nel delicato rapporto fra risorse disponibili e potenzialità di crescita del progetto: da un lato, si vorrebbe far aumentare la notorietà del progetto, dall’altro si ritiene importante mantenere un equilibrio fra la notorietà del progetto (e le conseguenti richieste di inserimenti da parte degli atleti con disabilità) e le risorse economiche effettivamente disponibili per realizzare questi inserimenti.

2. Progetto Non + Soli

Nel corso degli anni DarVoce ha sviluppato una progettazione sociale relativa all’ Amministratore di sostegno. Come si vedrà da questa progettazione si è sviluppato un vero e proprio servizio “autonomo” su

diversi ambiti di azione con diversi impatti, non solo interni, ma soprattutto sul territorio e con diversi stakeholder (dall'Unione dei comuni al Tribunale, per citarne alcuni). Anziani, disabili, ex alcolisti in trattamento, persone con malattie psichiche, persone con dipendenze da gioco, persone sole e non autosufficienti possono utilizzare l'amministratore di sostegno per svolgere tutte le attività che non sono in grado di fare da soli. L'AMMINISTRATORE DI SOSTEGNO¹⁹ è un familiare, un amico, un cittadino volontario, il nostro vicino di casa che il giudice tutelare nomina per affiancarci o sostituirci, anche solo per un periodo di tempo, nel compiere le cose di tutti i giorni: andare in banca, pagare il condominio, fare la spesa, ritirare la pensione ecc. Dal 2012 anni sono stati attivati nella provincia reggiana diversi sportelli: a Reggio Emilia (3 sportelli); Correggio; Guastalla; Montecchio; Scandiano e a breve sarà aperto a Castelnovo Monti. Questo grazie al contributo non solo dei volontari, ma anche di numerosi stakeholder.

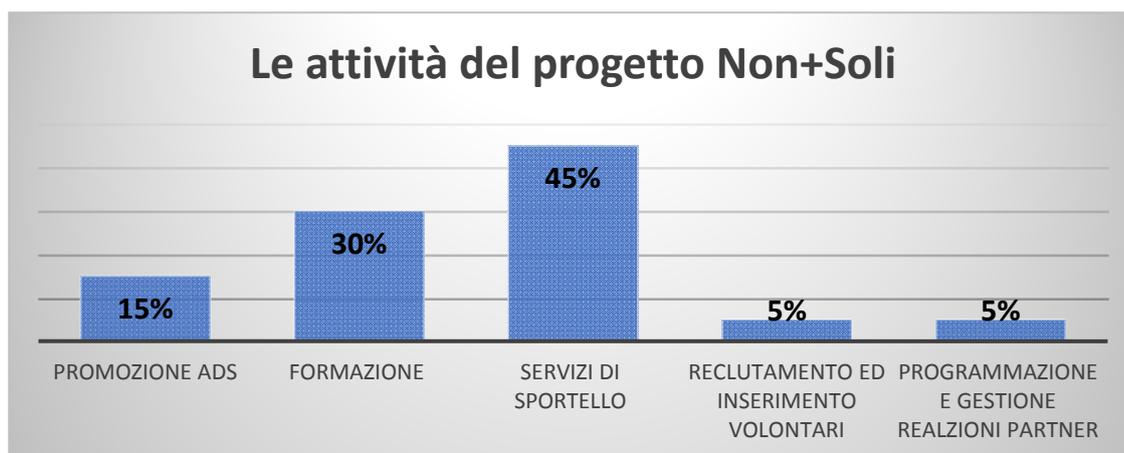


IL RUOLO DI DARVOCE

DarVoce ha prima organizzato, poi sviluppato, infine coordina tutte le diverse attività che sostengono questo servizio, mettendo a disposizione 20 ore settimanali per: Gestione gruppo volontari sportello; Rapporti con partner di progetto; Rapporti con tribunale; Colloqui con nuovi volontari; Inserimento nuovi volontari; Organizzazione formazione Ads; Gestione dati di sportello; Gestione e aggiornamento data base; Attività di FundRaising ; Preventivi/consuntivi e budget di progetto; Programmazione e relazione del progetto; Acquisto cancelleria e materiale; Partecipazione ad eventi di promozione e di informazione sull'istituto; Aggiornamento sito web Non+Soli.org; Consulenze e presentazione progetto .

¹⁹ NON+SOLI dal 2004 promuove questa importante figura, la sostiene con la formazione e la vicinanza durante tutte le sue attività, tutto grazie al lavoro di volontari e alla collaborazione con gli enti del territorio. Il progetto garantisce a tutti l'accesso all'istituto senza differenze di competenze e risorse.

Tali attività possono essere così riassunte



RISULTATI

I cittadini hanno rilevato che le pratiche sono complesse ed il percorso impegnativo, per questo motivo si è potenziato nel tempo il servizio offerto.

Nelle tabelle seguenti è possibile osservare sia i dati relativo all'intero periodo progettuale che i dati del biennio 2016/2017, il totale dei servizi prestati dai volontari impegnati nel servizio, per tipologia di attività.

Come si può notare il servizio è in crescita.

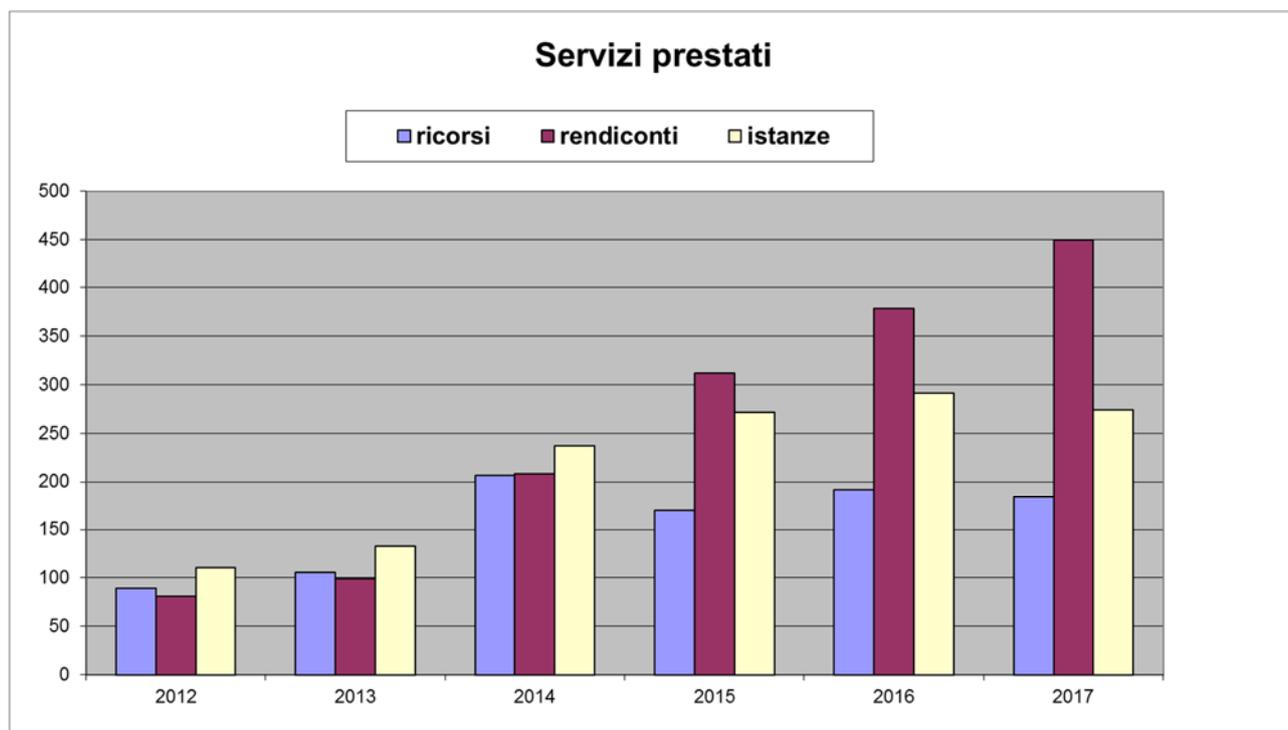
DATI SUI SERVIZI PRESTATI DAGLI SPORTELLI DA 01/01/2016 A 31/12/2017												
	TOTALE		TRIBUNALE		CORREGGIO		SCANDIANO		GUASTALLA		MONTECCHIO	
	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016
NUOVI UTENTI REGISTRATI	696	618	452	437	76	47	79	46	41	54	48	34
ACCESSI	2719	2372	2216	2028	160	109	172	94	115	103	56	38
SERVIZI PRESTATI PER:												
INFORMAZIONI	668	738	389	527	86	61	85	54	56	66	52	30
STESURA DOCUMENTI	330		211		40		47		29		3	
RICORSI AMM SOST	184	192	155	153	6	12	19	12	3	15	1	0
ISTANZE	274	291	261	266	5	4	6	8	2	13	0	0
RENDICONTI iniziali e annuali	450	378	411	333	12	10	14	16	13	18	0	1
RICHIESTA COPIE	341	296	329	291	4	2	1	0	6	0	1	3
NOTIFICHE	103	96	102	96	0	0	0	0	1	0	0	0
VISIONE ATTI	17	31	16	31	0	0	0	0	1	0	0	0
VARIE	57	83	51	75	4	4	2	1	0	3	0	0
TELEFONATE RICEVUTE	2544	2413	2155	2070	66	65	164	82	113	117	46	79
MAIL RICEVUTE	421	209	382	195	12	2	13	10	0	0	14	2

E' anche possibile ricostruire il trend di sviluppo negli anni.

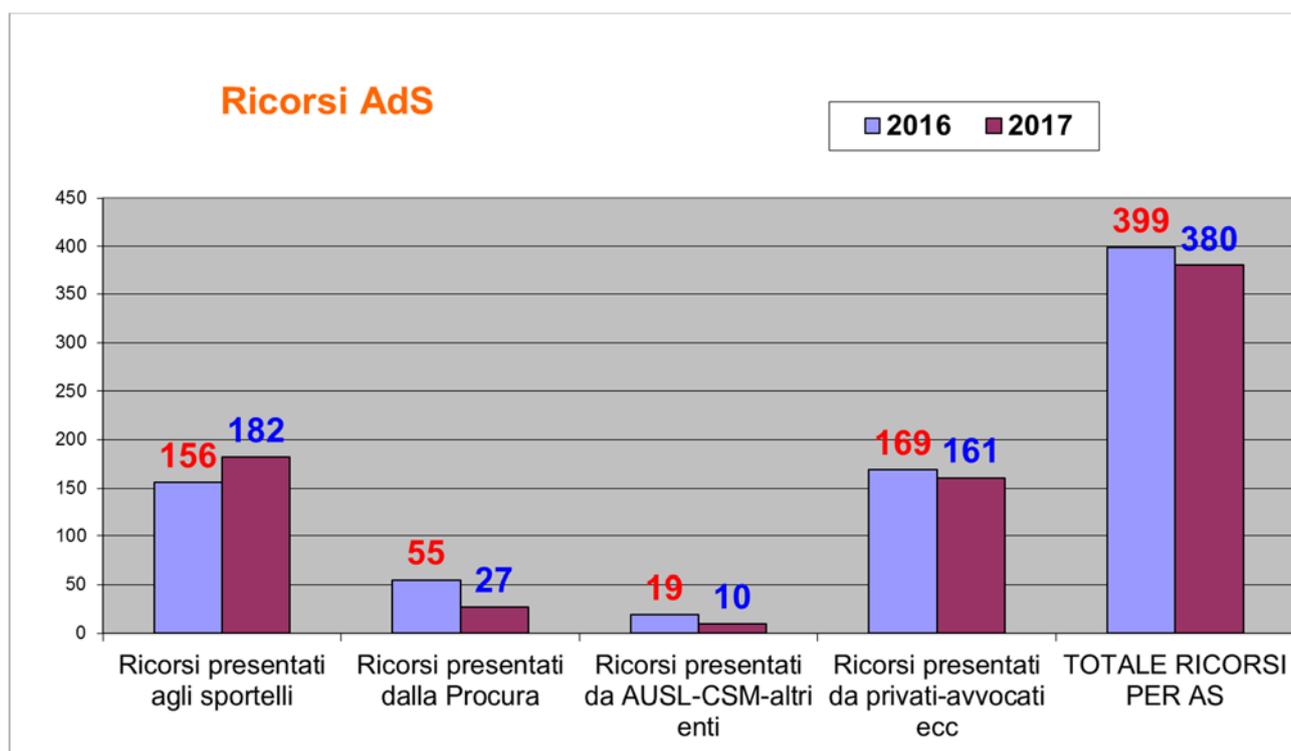
Totale provinciale al 31/12/2017
(dal 15/03/2012 data di apertura primo SPORTELLO)

	TOTALE (dal 15/03/2012 al 31/12/2017)	2017	2016	2015	2014	2013	2012
		UTENTI REGISTRATI	3.375	696	618	549	937
ACCESSI AGLI SPORTELLI	10.133	2.719	2372	1675	1672	780	915
Servizi prestati per:							
INFORMAZIONI	2.611	668	738	558	538	109	
STESURA DOCUMENTI	330	330					
RICORSI AS	948	184	192	170	207	106	89
ISTANZE	1.318	274	291	272	237	133	111
RENDICONTI iniziali e annuali	1.528	450	378	312	208	99	81
ALTRO (copie-visione atti-deposito documenti ecc)	2.223	788	506	483	363	83	
RICHIESTE PER EMAIL	789	421	209	159			
RICHIESTE TELEFONICHE	9.746	2.544	2413	1645	1039	1263	842
GG. APERTURA	2.337	566	541	435	375	240	180
ORE PRESTATE DAI VOLONTARI	28.119	6.868	6209	5223	4663	2900	2256

Questo sforzo collettivo ha implementato l'utilizzo del servizio producendo questo risultato:



Tra i dati particolarmente interessanti, sia per gli utenti serviti che per gli accessi registrati, spicca il **monte ore complessivo delle ore prestate dai volontari dal 2012: 28.119.**



E' rilevante in questa tabella il dato relativo ai ricorsi presentati presso gli sportelli: in entrambi gli anni di riferimento la percentuale di ricorsi presentati presso gli sportelli supera il 50% del totale (nel 2016 60%, nel 2017 il 55%). Nel 2017 le ore impegnate dai volontari sono state così suddivise:

2017						
	RE	Scandiano	Guastalla	Correggio	Montecchio	Totale
giornate apertura Sportelli	254	80	76	80	76	566
ore apertura al pubblico	1147	240	190	240	190	2007
ore prestate agli sportelli dai volontari	3210	403	294	458	383	4748
giorni presenza in back office Cancell. Volontaria Giurisdizione	165	0	0	0	0	165
ore prestate dai volontari in Cancelleria	1400	0	0	0	0	1400
giorni presenza Procura	180	0	0	0	0	180
ore prestate dai volontari in Procura	720	0	0	0	0	720

La gratuità del lavoro prestato dai volontari, e quindi la valorizzazione del loro impegno, ha generato un risparmio sociale di carattere economico pari a 3.045.800 € a fronte di un costo di 350.000 €.

NB. Il calcolo è stato effettuato facendo una media del costo praticato dai professionisti per ogni servizio erogato.

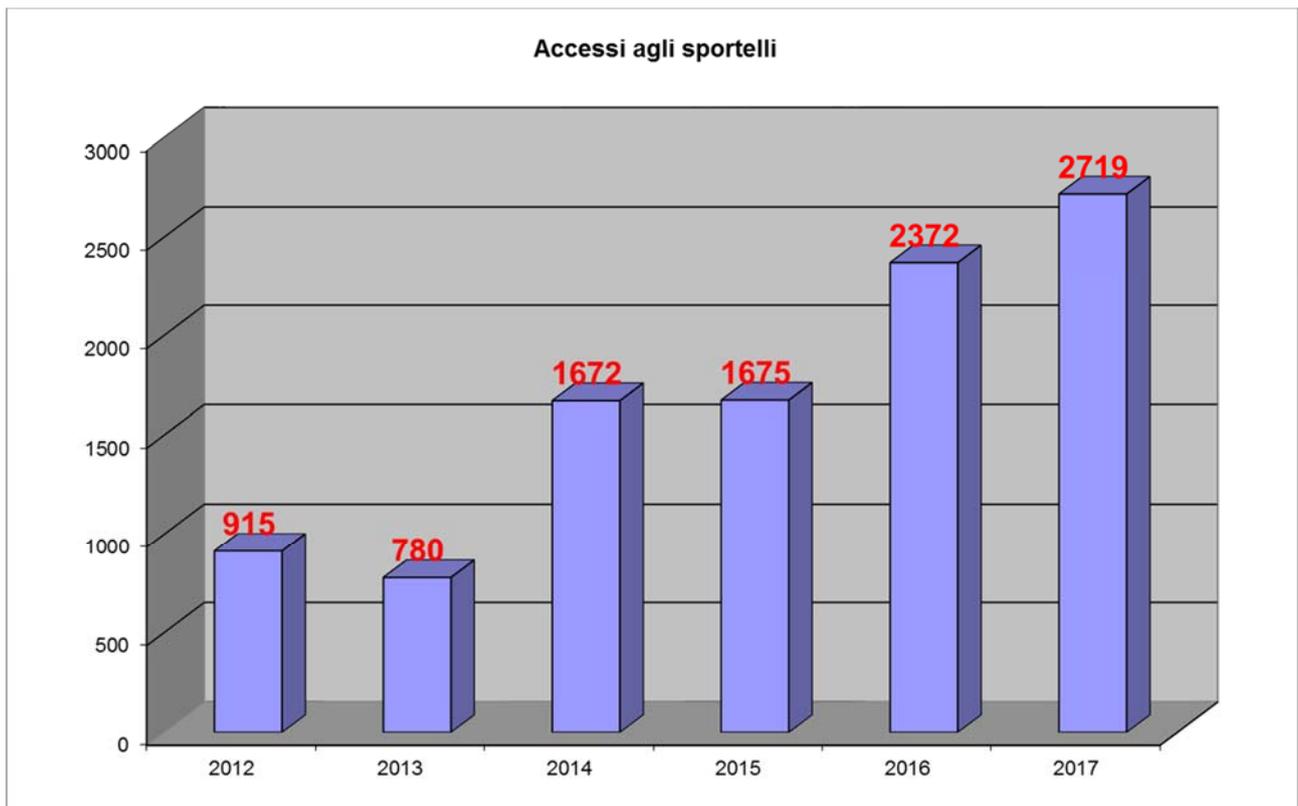
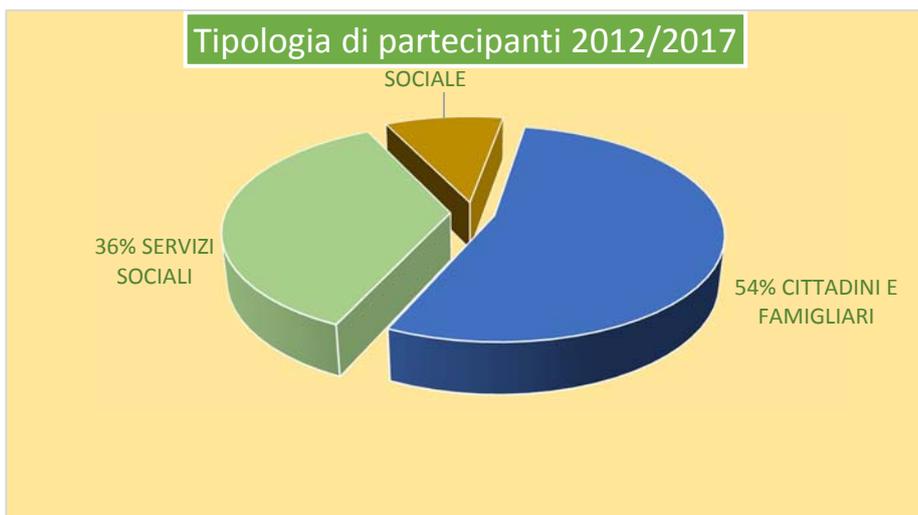


Figura 1 gli accessi corrispondono a persone

Se questi sono i risultati più evidenti, occorre ricordare che il progetto è strutturato in più azioni/attività, che non si esauriscono con gli sportelli e che coinvolgono più operatori dell'organizzazione DV. Queste azioni/attività sono le seguenti:

FORMAZIONE

Il grafico seguente descrive i 388 partecipanti alla formazione realizzata nei 12 corsi organizzati.



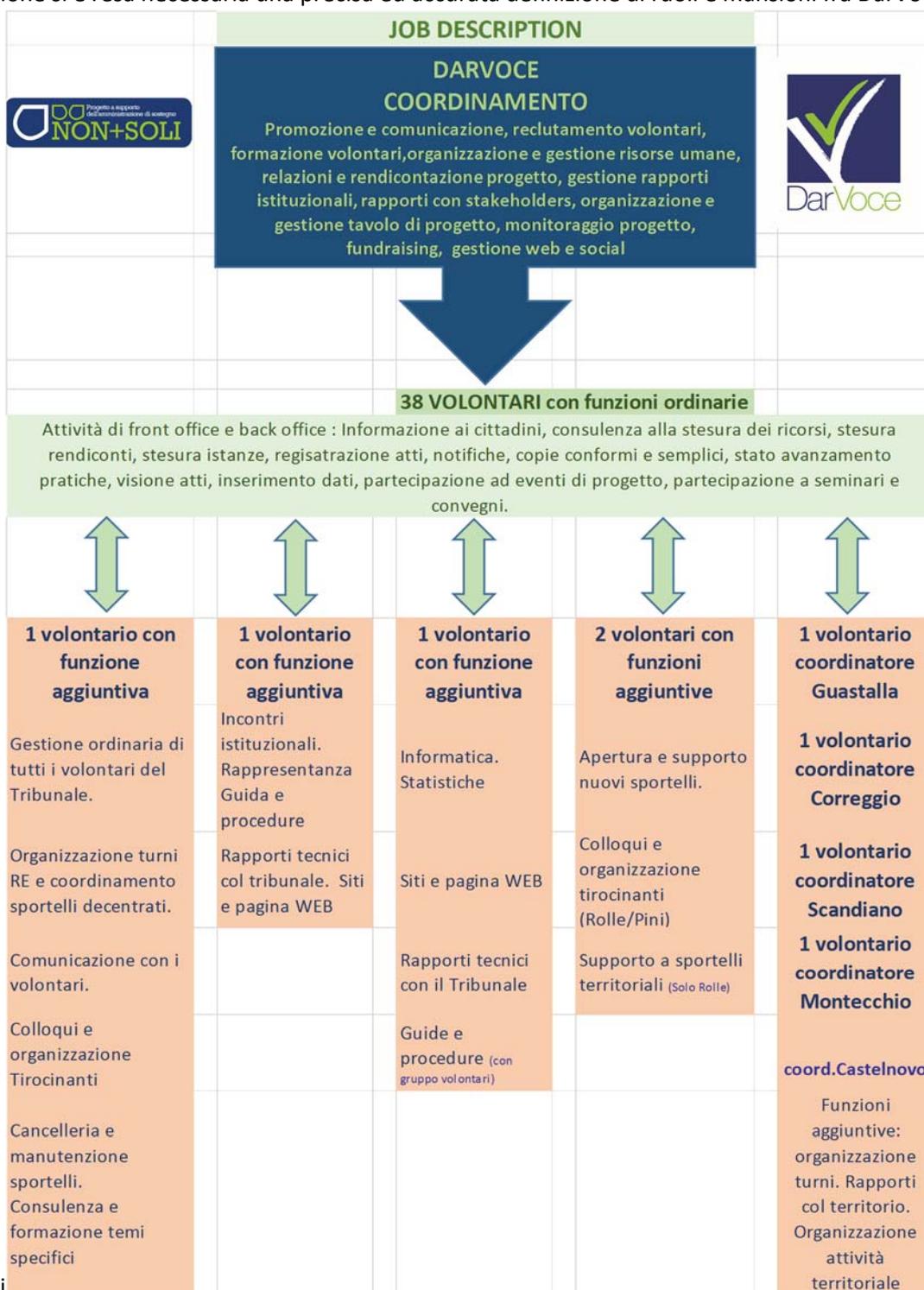
Oltre ai corsi sono stati organizzati 7 workshop 15 incontri pubblici 6 convegni.

L'IMPEGNO DI DARVOCE

La tabella seguente intende sintetizzare l'impegno della struttura in questi tre anni.



Il seguente schermo descrive l'organizzazione del lavoro interna al progetto. Si evince che per la buona realizzazione si è resa necessaria una precisa ed accurata definizione di ruoli e mansioni fra DarVoce e



volontari

Il risultato economico è così riassumibile:

anno 2017	proventi	oneri	risultato
manifestazioni dell'anno	€ 46.510	€ 51.948	-€ 5.438
risorse provenienti dal Fondo Vincolato Completamento Azioni	€ 5.438		€ 5.438
	€ 51.948	€ 51.948	€ 0

3. DORA (Progetto Cibo per tutticibo)

Il progetto Emporio solidale DORA nasce da DarVoce, Centro Servizi per il Volontariato di Reggio Emilia, insieme al Comune di Reggio Emilia, Auser Reggio Emilia, Protezione Civile Reggio Città del Tricolore, Servire l'Uomo, Associazione Solidarietà, Papa Giovanni XXIII, Caritas Diocesana. L'avviamento è stato possibile grazie ad un finanziamento della Fondazione Manodori. I locali sono stati dati in concessione gratuita grazie ad un accordo tra Fer srl ed il Comune di Reggio Emilia.

Dora è il primo emporio solidale di Reggio Emilia²⁰ inaugurato nell' aprile 2017.

Sono state attivate delle collaborazioni per sostenere le famiglie: 12 beneficiari sono stati inseriti in un corso di formazione gratuito di 20 ore per la ricerca attiva del lavoro organizzato da Umana; una volta al mese è presente in Emporio un medico volontario dell'Associazione Donne Medico che insieme alla Fondazione Franzini seguirà alcuni beneficiari che non hanno esenzioni sanitarie ma problemi di salute rilevanti. Sono attive delle collaborazioni con le associazioni del Quartiere che rientra nel progetto **"QUA - Il quartiere bene comune"**, promosso dall'amministrazione comunale con il fine di individuare e percorrere nuove forme e nuove strade per rendere i cittadini parte attiva dei processi decisionali e nella gestione del territorio che abitano.

Anche grazie alla collaborazione con la cooperativa sociale il Granello di Senapa sono state coinvolte diversi istituti scolastici per organizzare raccolte di più di 1000 prodotti (igienico/sanitari e alimentari).

A Marzo è partito un corso sulla prevenzione con Azienda USL su questi temi: stili di vita, educazione alimentare, salute donna.

L'Emporio Dora ha partecipato, attraverso la presenza di DarVoce e dei volontari, al processo per la costruzione della **Rete Regionale degli Empori dell'Emilia Romagna**. La nascita di questa rete si colloca all'interno di un percorso di conoscenze, confronti, scambi di esperienze, di progetti, di reciproca fiducia, che ha consolidato un rapporto già esistente in maniera informale da tempo tra i diversi Empori della Regione. A Ottobre è stato stipulato l'**Accordo della Rete degli Empori Solidali dell'Emilia Romagna**, a partire da una Carta dei Valori e, in seguito, alla firma del Protocollo d'intesa per la valorizzazione della rete degli Empori dell'Emilia Romagna tra Regione Emilia Romagna, ANCI Emilia Romagna, soggetti aderenti alla rete empori solidali, Associazione CSV NET.

²⁰ Funziona come un minimarket speciale, dove la merce è gratuita e i commessi sono volontari.

Le famiglie beneficiarie vengono individuate dai Servizi sociali e affiancate nel percorso di accompagnamento in Emporio dall'Educatrice di Dora con l'obiettivo, condiviso con i servizi ed i volontari, di riattivare le loro competenze e risorse. Ad ogni famiglia viene rilasciata una tessera con un codice a barre in cui vengono caricati i punti, in base al numero dei componenti del nucleo familiare (secondo il Regolamento), che possono essere utilizzati liberamente durante le aperture fino ad esaurimento punti. La tessera ha una validità di 6/12 mesi. Alla fine del 2017 inoltre è stata stipulata una CONVENZIONE tra Associazione DarVoce e Servizio di Pastorale Giovanile diocesi di Reggio Emilia - Guastalla e Associazione PerDiQua Onlus quali promotori del progetto Mi fido di te. La convenzione ha l'obiettivo di inserire presso l'Emporio come volontari ragazzi che abbiano compiuto 14 anni e che aderiscono al servizio MI fido di TE, promosso da Perdiqua e Pastorale Giovanile. I ragazzi faranno un periodo di stage di circa 20 ore, seguiti da un tutor che garantisce un monitoraggio costante.

Le risorse umane impegnate

Sono stati impegnati **4 operatori di DarVoce** e un gruppo progettuale composto da DarVoce, Comune di Reggio Emilia, Caritas diocesana di Reggio Emilia e Guastalla, il Centro sociale Papa Giovanni XXIII, la Cooperativa sociale L' Ovile, l'Auser volontariato di Reggio Emilia, La Fondazione Banco alimentare Emilia Romagna Onlus.

Il gruppo progettuale ha selezionato, formato e **attivato 41 volontari attivi in Emporio** che si alternano nelle diverse attività: magazzino, negozio, accoglienza, trasporti. Inoltre alcuni volontari sono impegnati anche nell'attività di approvvigionamento (in affiancamento a DarVoce).

I volontari sono organizzati per turni nelle due giornate di apertura e si occupano di gestire l'Emporio anche durante la settimana nelle attività di preparazione alle aperture:

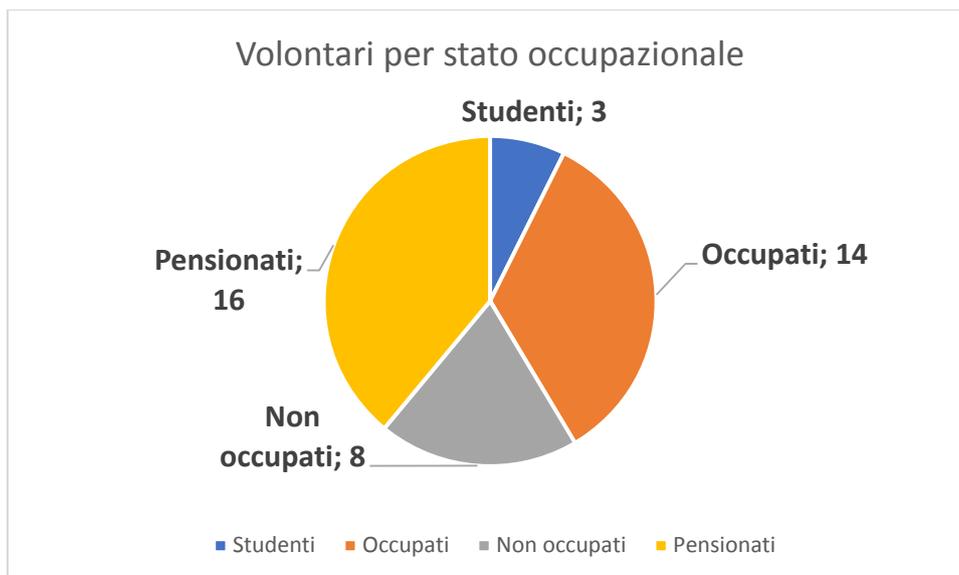
- Trasporti: due giorni alla settimana fanno i trasporti per recuperare le donazioni locali; una volta al mese vanno al Banco alimentare; due/tre volte al mese ad Azione Solidale.
- Magazzino: presenza quasi quotidiana per garantire l'inserimento dei prodotti nel software.
- Negozio: presenza quasi quotidiana per l'allestimento dell'Emporio.

L'area Accoglienza si occupa di: animazione dello spazio "Stradora" dedicato ai bambini presenti durante le aperture; accoglienza e ascolto delle famiglie durante le aperture; organizzazione di attività per i bambini in occasione di feste speciali (Natale, Halloween, Carnevale) e di momenti conviviali con le famiglie.

I volontari, 23 femmine e 18 maschi, sono inoltre attivi per le raccolte alimentari. Ne sono state realizzate 20, alcune esclusivamente per Emporio, altre in collaborazione con altri soggetti.

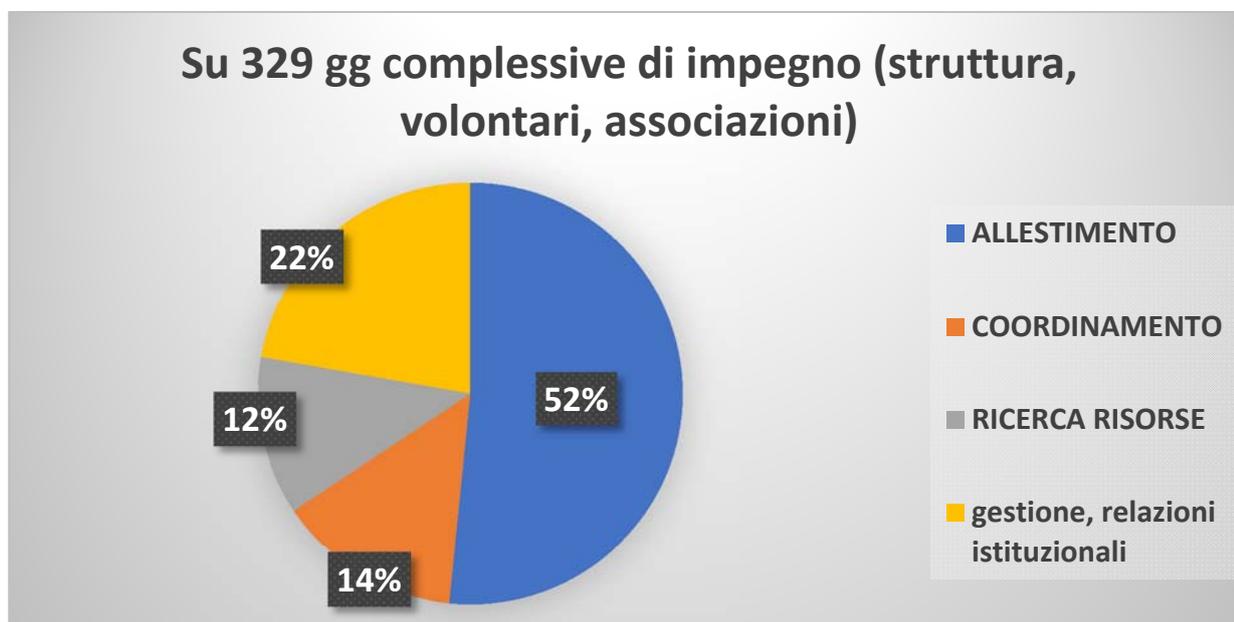
I due grafici seguenti evidenziano la distribuzione dei volontari nelle aree di impegno progettuale e per stato occupazionale





L'impegno dell'organizzazione e i dati di attività

Per quanto riguarda l'impegno rilevato per l'allestimento e lo start up di Dora, nel 2017 possiamo conteggiare **329 gg di impegno complessive (per 8 ore di lavoro), tra operatori e volontari**. In particolare è possibile attribuire alle principali azioni la percentuale di impegno sul monte complessivo²¹.



Come è evidente l'impegno maggiore nel 2017 si è rivelato l'organizzazione e l'allestimento dell'Emporio.

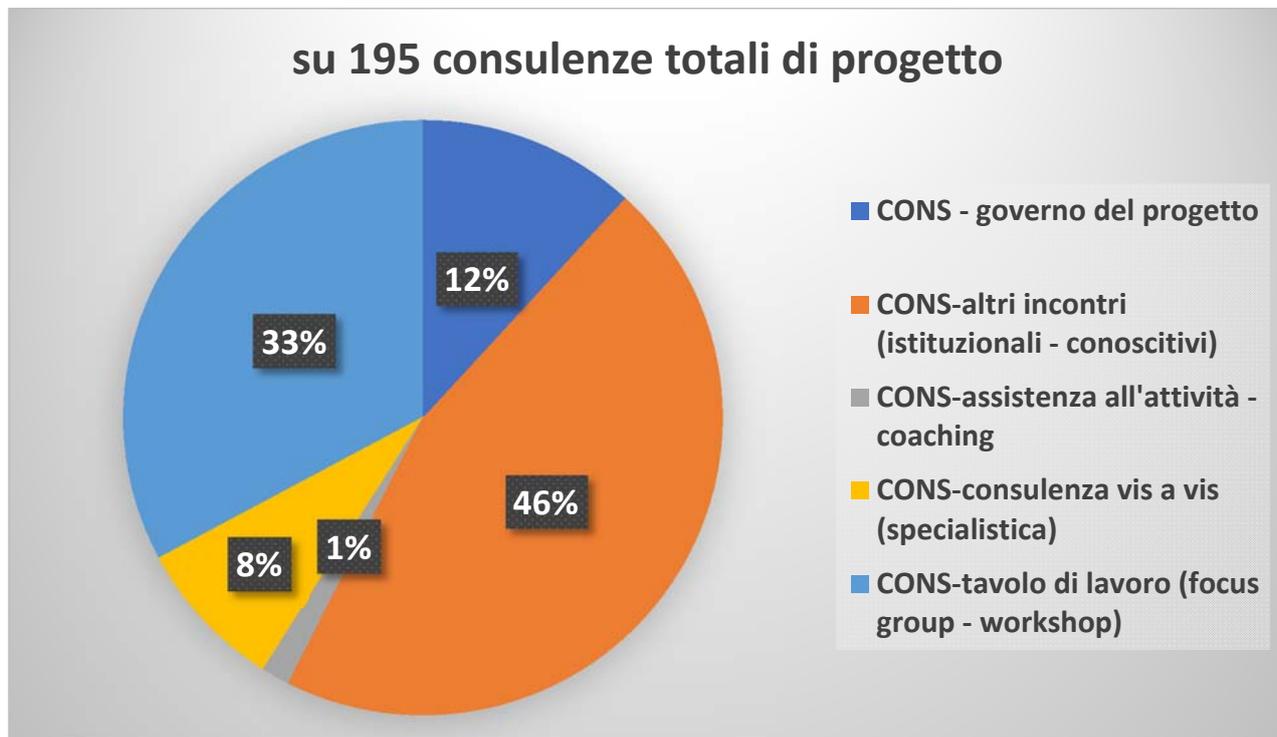
Per quanto riguarda invece il "peso" maggiormente sostenuto dal progetto, **i volontari e le associazioni impegnate, hanno sviluppato un lavoro sociale pari a circa 250 giorni, giornate in particolare concentrate su tavoli di lavoro e di coordinamento, 180**

²¹ I conteggi sono stati possibili utilizzando il gestionale Social Connection di DarVoce, che censisce non solo le azioni progettuali, ma anche i diversi soggetti coinvolti.

giorni. L'Emporio solidale è aperto al pubblico 2 giorni a settimana: il mercoledì pomeriggio ed il sabato mattina per un totale di 6 ore.

In effetti la gestione di un progetto di questa tipologia ha significato organizzare e coordinare 89 incontri istituzionali e 64 focus group-workshop, soprattutto per sostenere il lavoro di rete necessario, i tavoli progettuali e i gruppi di lavoro.

Il grafico seguente sintetizza l'impegno di coordinamento complessivo messo in campo da DarVoce.



ANALISI DEI RISULTATI

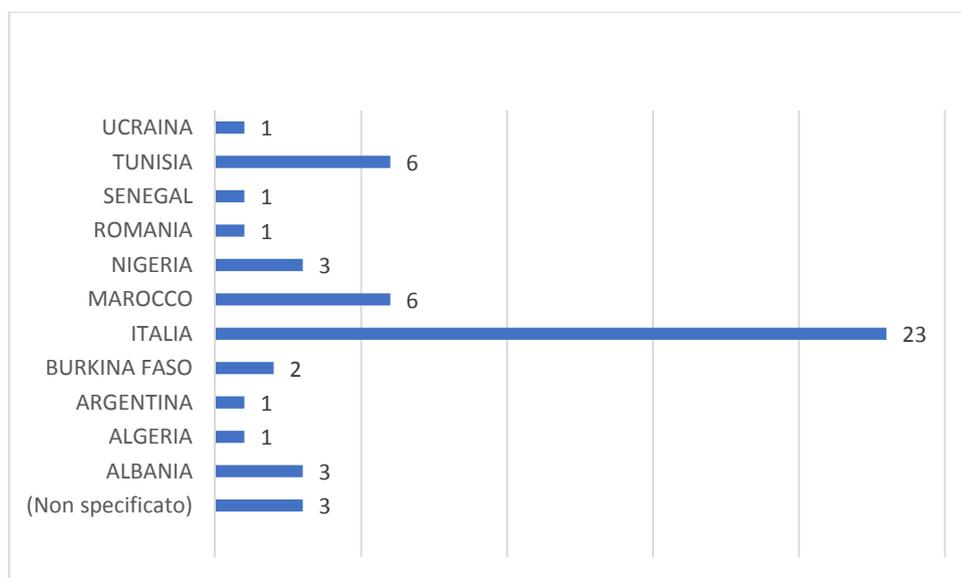
Nel 2017 sono state beneficiarie dell'Emporio **51 famiglie, composte di 179 persone di cui 79 minori**. Le famiglie sono state inserite gradualmente nei mesi. In quest'anno **13 famiglie sono uscite anticipatamente**: 9 di queste perché il progetto non è stato portato avanti di comune accordo e **4 che invece hanno migliorato la loro situazione** perché hanno trovato lavoro e non hanno avuto bisogno dell'Emporio. Le altre 38 famiglie presenti in Emporio usciranno gradualmente nei prossimi mesi, per dare il ricambio ad altre famiglie mantenendo la quota delle 50 tessere.

CHI SONO LE FAMIGLIE DI DORA?

Stato civile	
(Non specificato)	9
Celibe o nubile	5
Coniugato/a	21
Divorziato/a	5
Separato/a legalmente	9
Vedovo/a	2
Fasce d'età	
25 - 34 anni	11

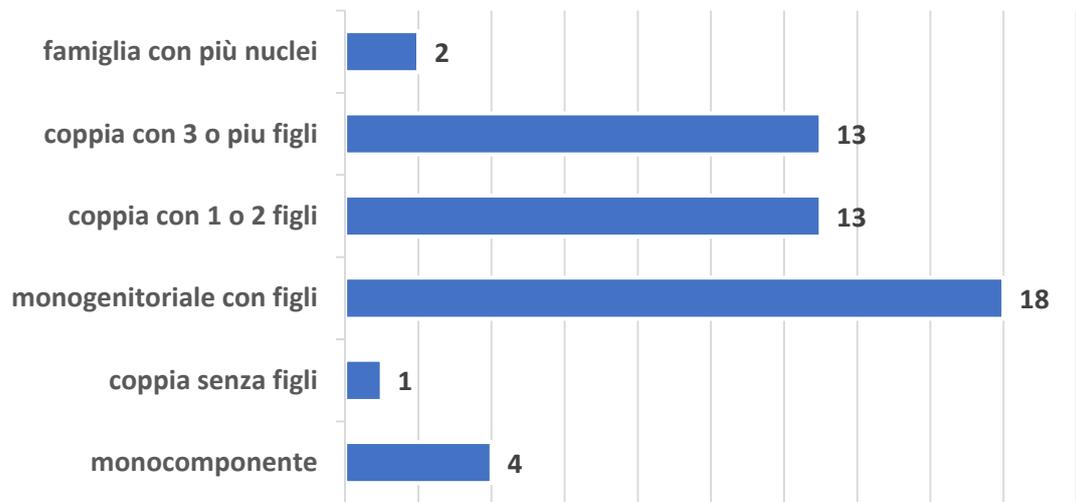
35 - 44 anni	19
45 - 54 anni	11
55 - 64 anni	8
65 - 74 anni	2
Condizione professionale	
(Non specificato)	13
Casalinga	5
Disoccupato in cerca di NUOVA occupazione	23
Disoccupato in cerca di PRIMA occupazione	1
Inabile parziale o totale al lavoro	1
Occupato	7
Pensionato/a	1

Il seguente grafico consente di osservare la provenienza delle famiglie beneficiarie.

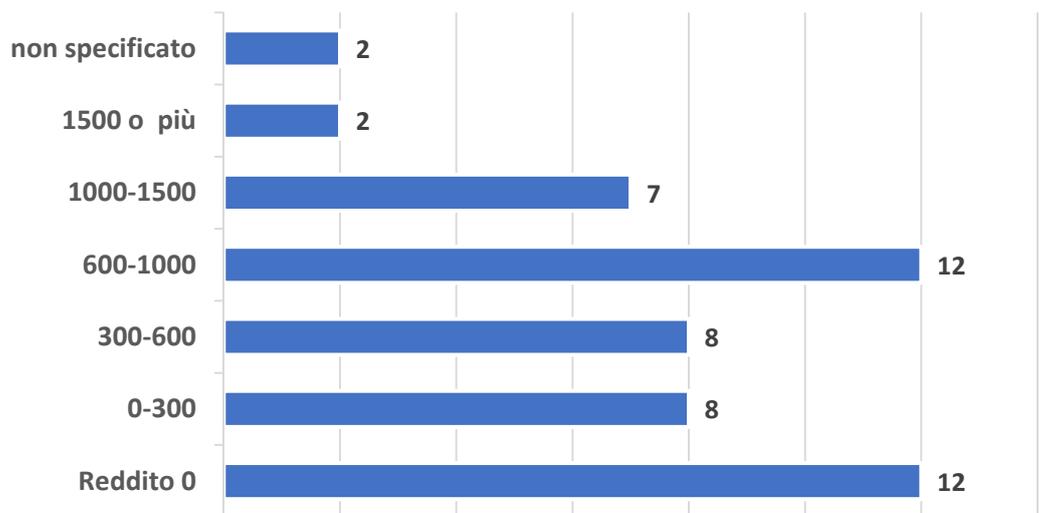


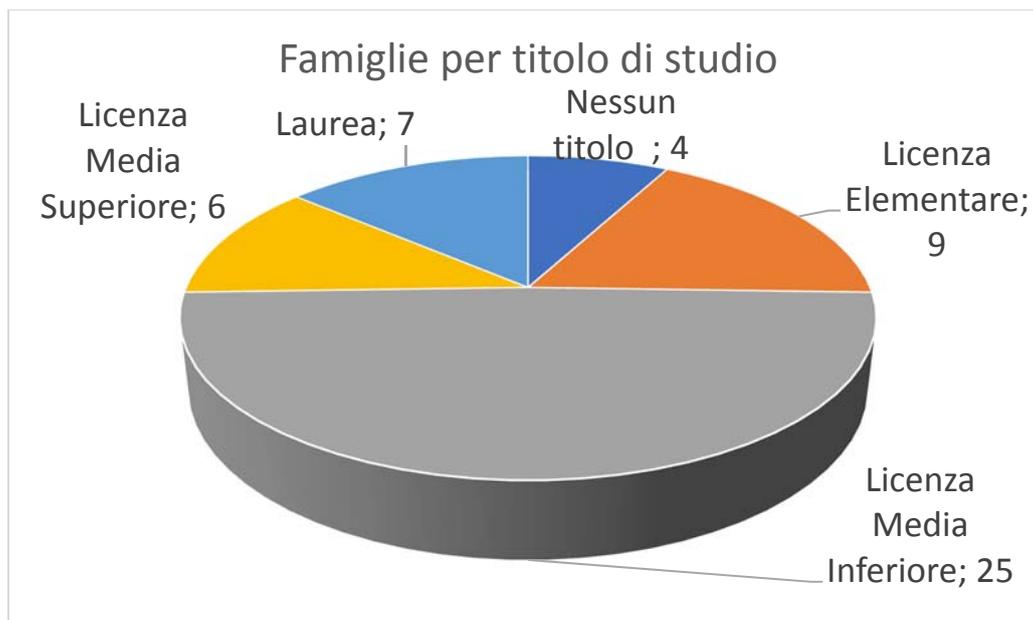
I grafici seguenti consentono inoltre di osservare la composizione dei nuclei familiari, le fasce di reddito e i titoli di studio

Composizione nucleo familiare



Famiglie per fascia di reddito





Risulta interessante notare che l'andamento, dall'apertura dell'Emporio, delle spese mensili si attesta intorno alle 140/150 spese.

PRODOTTI RACCOLTI E DISTRIBUITI, RISPARMIO STIMATO

Sono stati distribuiti **53.166 prodotti²²** per un totale di **752.786 punti spesi dalle famiglie**. Considerando che il rapporto prezzi/punti è di circa 1€/10punti, il controvalore di **risparmio** che le famiglie hanno avuto grazie all'emporio in questo primo anno è **di oltre 75.000 €²³**.

Inoltre L'Emporio ha donato 7229 prodotti per un valore di oltre 7.000 € a Caritas locali, altre associazioni locali e alla Rete degli Empori Regionali.

DONATORI

Per garantire la continuità del progetto è stato necessario agganciare le 28 aziende donatrici del settore alimentare e 47 aziende donatrici di prodotti. Con 10 di queste aziende è stato instaurato un rapporto costante di donazione.

Parallelamente si sono sollecitate donazioni liberali e azioni promotrici di raccolte interne tra i dipendenti e i clienti. Tra i donatori abbiamo anche associazioni, Caritas locali, altri Empori della Regione e Scuole. 30 cittadini sono stati fidelizzati alla donazione attraverso il progetto Dora in Poi.

²² I prodotti frutto del RECUPERO (prodotti in scadenza) dalle aziende sono stati 17.252 per un controvalore STIMATO di più di 20.000€. I prodotti donati attraverso RACCOLTE (dai supermercati e aziende e raccolte dei dipendenti) sono stati 11.300. I prodotti frutto delle donazioni da altri EMPORI sono stati 4.624. I prodotti donati dalle CARITAS locali sono stati 1.661. I prodotti donati dalle aziende (non in scadenza) sono stati 7.574. L'acquisto diretto è stato di circa 300 prodotti

²³ il dato in valore (€) è fortemente sottostimato perché il corrispettivo del prezzo in punti è ribassato rispetto al prezzo di mercato.

Il risultato economico è riportato nella tabella sottostante:

anno 2017	proventi	oneri	risultato
manifestazioni dell'anno	€ 129.621	€ 135.007	-€ 5.386
risorse provenienti dal Fondo Vincolato Completamento Azioni	€ 1.428		€ 1.428
	€ 131.049	€ 135.007	-€ 3.958

Parte quinta: l'impatto ambientale di DarVoce (alcune informazioni)

Mancando ancora un sistema di monitoraggio e di rilevazione sull'impatto ambientale di DV, qui di seguito si forniranno alcune informazioni su ciò che si è fatto per ridurre l'impatto ambientale della struttura.

Consumi di energia: il cambiamento della sede, in una palazzina di recente restaurata e messa a norma, ha sanato una serie di sprechi connessi alla vecchia sede. La classe energetica al momento non è stata rilevata. Nello stesso tempo, poiché la sede si trova in area più centrale e meglio servita (la sede è prospiciente la stazione ferroviaria di Santo Stefano e a 100 metri dalla stazione centrale delle linee urbane), un dipendente e una collaboratrice si recano al lavoro utilizzando i mezzi pubblici e la ferrovia. Un altro collaboratore si reca agli appuntamenti con le associazioni in bicicletta o a piedi.

Anche per quanto riguarda la attrezzature e i beni di consumo si sono operati risparmi: grazie al rinnovamento delle stampanti (a basso consumo energetico e una acquistata rigenerata, evitando così l'acquisto di una nuova) e alla scelta dei toner (a basso impatto ambientale), si sono ottenuti miglioramenti nella sostenibilità e nella riduzione dell'inquinamento. La stessa carta acquistata per le stampe è una carta di qualità, proveniente da fonti gestite in maniera responsabile e prodotta da una Cartiera austriaca che ha ottenuto le certificazioni ISO9011 e 14001. I blocchetti per gli appunti degli operatori, tra l'altro, sono realizzati con questa carta da riciclo.

Nella nuova sede non è più disponibile la macchinetta del caffè con bicchierini di plastica, sostituita da una macchina a cialda (realizzate in materiale riciclabile) e dall'uso di tazzine che vengono riutilizzate.

Si è anche implementato un sistema di differenziazione degli scarti e dei rifiuti, riguardanti anche l'umido.

Infine 8 dipendenti acquistano settimanalmente da una cooperativa della provincia, prodotti biologici che vengono recapitati in una unica soluzione presso la sede.

Parte sesta: obiettivi di miglioramento

Nella presente edizione, di fatto la prima che si è realizzata, ci si è accorti che i sistemi di monitoraggio, per quanto estremamente attenti agli aspetti gestionali connessi alle erogazioni, non prevedono la medesima attenzione agli aspetti di valutazione di impatto/ scelta e monitoraggio degli indicatori.

In effetti la stessa Carta dei servizi, realizzata e parzialmente aggiornata nel precedente consiglio deve essere aggiornata e rivista comprendendo anche i possibili indicatori.

Neppure è presente un Sistema di qualità né tantomeno (eccetto alcune sporadiche rilevazioni del gradimenti dei corsi di formazione) un sistema di rilevazione del gradimento, dell'efficienza e dell'efficacia di quanto realizzato.

Nonostante ciò si è cercato, come è evidente in alcune parti del presente documento, di restituire, laddove possibile anche solo per necessità rendicontative connesse alla stipula di convenzioni, di pubblicare dati e informazioni su alcuni "risultati" ottenuti e su significativi impatti sulle realtà intercettate.

Un importante aspetto emerge con forza: nei prossimi anni sarà infatti necessario lavorare sulla valorizzazione dell'impegno volontario. In effetti qua e là nel documento sono già presenti informazioni analitiche su alcuni aspetti di questa valorizzazione ma occorrerà mettere a sistema questo tema.

Ci si propone, per le prossime edizioni, di implementare questi aspetti e di presentarli in forma maggiormente strutturata.