

**LA VALUTAZIONE DI IMPATTO  
DELLA PROGETTAZIONE SOCIALE  
DEL VOLONTARIATO  
RAPPORTO 2013**



...ITÀ+DIGNITOSA

NOVI e GIOVANI

NO RISPOSTE

EMERGENZE (+)

TEMPI (L)

DURATA/CONTINUITÀ? ...

LETTURA

ASCOLTO  
RICERCA

EMERGENZA

PROBLEMI



SPERIMENTAZIONE

INNOVAZIONE

NUOVI BISOGNI!  
POLITICA  
MISSIONE

CULTURALE  
INTEGRATIVE

POWER

CONTINUITÀ 1/3

MATERIALE UMANO  
VOLONTARI



PREVENZIONE

TRAGUARDARE I SERVIZI

NUOVI BISOGNI

BUROCRAZIA			
AMMINISTRAZIONE			

NUOVE ASS. "INDIVIDUALISTE"  
ALCOOPAGNAMENTO  
AFFIDAMENTO

ROCHIE

ATTREZZATURE  
CO-FINANZIAMENTO

RETI



---

Il Rapporto è il frutto di un lavoro integrato di due Organizzazioni in un gruppo di ricerca. Nello specifico, la stesura dei capitoli 1, 6 e 7 sono attribuibili al CSV, il 2, 3, 4 e 5 alla Fondazione E. Zancan.

Per la Fondazione E. Zancan Onlus:

Giulia Barbero Vignola

Maria Bezze

Tiziano Vecchiato

Per il Centro di Servizio per il Volontariato di Rovigo:

Luca Dall'Ara

Cinzia Malin

Serena Fedito, Università di Bologna

Si ringraziano tutte le persone che hanno partecipato alla raccolta delle informazioni; le Associazioni che hanno messo in discussione il loro operato e quello del CSV, si ringraziano inoltre tutti gli utenti ed i testimoni qualificati del welfare: dirigenti, operatori ed amministratori pubblici e del Terzo settore.

---

# RINGRAZIAMENTI

---

## Hanno partecipato

Acat Associazione dei Club Alcolisti in trattamento Basso Polesine onlus di Taglio di Po (RO), Acat Associazione dei Club Alcolisti in Trattamento Medio Polesine di Rovigo, Arcisolidarietà, Aitasm Associazione Italiana Salute Mentale di Rovigo, Age Associazioni Genitori di Rovigo, Andos Associazione nazionale donne operate al seno di Rovigo, Anteas Associazione nazionale per la terza età attiva e per la solidarietà "Villa Pepoli" onlus di Trecenta (RO), Aido Associazione Italiana Donatori di Organi di Adria (RO), Aido di Ficarolo (RO), Associazione Barriere Invisibili di Taglio di Po (RO), Associazione Croce Azzurra Soccorso Amico di Bergantino (RO), Auser "Adriani" Associazione per l'Autogestione dei Servizi e la Solidarietà di Adriano Pol (RO), Associazione Italiana Volontari Sangue di Castelmassa (RO), Avis Provinciale di Rovigo, Avis di Costa (RO), Avis-Aido di Occhiobello (RO), Associazione Gli Amici di Elena, Associazione Occhio Civico di Occhiobello (RO), Associazione Olga di Lendinara (RO), Associazione Pianeta Handicap di Rovigo, Associazione di Protezione Civile di Villadose (RO), Associazione Ramatnal onlus di Rovigo, Associazione San Vincenzo De Paoli di Rovigo, Associazione Volontari del Soccorso di Badia Pol. (RO), Associazione Solidarietà Delta di Porto Tolle (RO), Attive Terre di Adria, (RO), Cav Centro Aiuto alla Vita di Adria (RO), Cdp Centro di Documentazione Polesano di Badia Pol. (RO), Centro Francescano di Ascolto,, Gruppo Archeologico "Bocchi" di Adria (RO), Legambiente Volontariato Veneto, Legambiente Veneto Circolo di Rovigo, LILT Lega Italiana per la Lotta contro i Tumori di Rovigo,

## Hanno collaborato

Massimiliano Antonioli Associazione "Danilo Ruzza" Gruppo Altopolesano "Elisabetta Patrone, Pietro Avanzi Agesci Gruppo Scout Canda, Lorenza Baccaro Presidente Associazione Gea Mater Onlus, Graziella Baratella Associazione Donne in nero, Matteo Barbieri Assessore alla Protezione Civile del Comune di Villadose, Eddi Boschetti Presidente WWF, Sandro Bozzolan Ufficio Tecnico del Comune di Villadose, Maria Rosaria Bruno volontaria Parrocchia S. Maria delle Rose di Rovigo, Alessandra Casazza Presidente Associazione Dr. Clown, Beatrice Cattin Gruppo Giovani Calabroni di Porto Tolle, Alice Chiereghin operatrice cooperativa sociale Delta Solidale di Porto Tolle (RO), Valentina Chinaglia Uisp Unione Italiana Sport per Tutti Comitato Provinciale, Luana Costa Uisp Unione Italiana Sport per Tutti Comitato Provinciale, Caterina Forza A.S. Dipartimento delle Dipendenze Az. USSL

19 Adria, Simonetta Franchi docente Istituto Comprensivo di Castelmassa, Fabio Furini CAI Club Alpino Italiano sezione di Trecenta (RO), Antonio Gambato Associazione per la Pace, Giacomo Gasparetto Rete Media Studenti, Massimo Gasparetto Presidente Uisp Unione Italiana Sport per Tutti Comitato Provinciale, Attilio Cibirn Caritas di Chioggia (VE), Davide Giroto operatore Caritas di Adria-Rovigo, Vincenzo Longo pedagogo; Laura Mabea A.S. Settore Servizi alla Persona del Comune di Rovigo, Angelo Maffione UISP Unione Italiana Sport per Tutti Comitato Provinciale, Marinella Mantovani Assessore alle Politiche Sociali e Famiglie della Provincia di Rovigo, Neva Mantovani funzionaria Ufficio Volontariato e Politiche Giovanili della Provincia di Rovigo, Silvana Mantovani Assessore alle Politiche Sociali del Comune di Porto Tolle (RO), Denis Maragno volontario Legambiente Veneto, Franco Marangoni cooperativa sociale Luce sul mare di Taglio di Po (RO), Marta Marzolla funzionaria di Posizione Organizzativa Unità Politiche Sociali, Servizio Sociale e Pari Opportunità del Comune di Rovigo, Anna Maria Monesi Croce Rossa Italiana, Raffaele Motta Castriotta Comandante Polizia Locale del Comune di Occhiobello, Dario Nicoli Presidente Associazione Co.Me.Te, Valter Ortolani docente Istituto di Istruzione Superiore Einaudi di Badia Pol., Daniele Panella capo servizio Politiche Sociali della Provincia di Rovigo, Dosolina Pelà Centro per la formazione e la consulenza della coppia e della famiglia, Claudia Pelliello Presidente Banca Musicale di Villadose, Simonetta Piva Assessore Polizia Locale del Comune di Occhiobello, Gianpaolo Perazzolo Presidente cooperativa sociale Don Sandro Dordi di Porto Viro (RO), Giovanna Pineda Associazione Noidonne, Giovanna Pizzo Laboratorio Territoriale Ambientale La Terra, Antonio Saccardin Assessore alla Politiche Sociali del Comune di Rovigo, Giusi Siviero responsabile ufficio Pari Opportunità del Comune di Adria, Martina Siviero educatrice Servizio Territoriale Az. USSL 18 Rovigo, Donata Tamburin Croce Rossa Italiana, Angela Trombini Presidente CIF Centro Italiano Femminile di Adria, Selene Verzola Laboratorio Territoriale Ambientale La Terra, Tiziana Virgili Presidente Provincia di Rovigo, Monica Voltan docente Polo Tecnico di Adria (RO), Carlo Zagato Presidente cooperativa sociale Porto Alegre.

Si ringraziano inoltre gli utenti, destinatari finali dei progetti, che si sono resi disponibili a collaborare alla ricerca.

WACHTA

ALORI DEVI ASD

SPIRITO DI

AMONIA FLW DA PISCOY

PONTUALITA!



WISDAH  
RESERVASI  
KESERVISAN  
KESERVISAN

PHARMACY, PHARM  
ACCIDENTAL  
DIFER  
VENUE PHARMACY

WACHTA

WACHTA



GIOTTO

ACCETTARE

FA

---

# INDICE

---

<b>INTRODUZIONE</b>	<b>15</b>
<b>1. LA PROGETTAZIONE SOCIALE</b>	<b>19</b>
CSV e progettazione sociale nel Veneto	19
Il modello di progettazione sociale	19
La valutazione dei progetti	21
La crisi delle risorse	23
Affrontate la crisi	23
<b>2. IL MODELLO DI VALUTAZIONE</b>	<b>25</b>
La valutazione dell'impatto	25
Il modello e le sue caratteristiche	25
<b>3. LA VALUTAZIONE DELLE ORGANIZZAZIONI DI VOLONTARIATO</b>	<b>31</b>
Le organizzazioni coinvolte nella valutazione	31
I progetti oggetto di valutazione	34
L'oggetto della valutazione	36
La soddisfazione delle organizzazioni rispetto alla progettazione sociale del CSV	37
Cosa migliorare nella progettazione sociale	40
L'utilità dei progetti finanziati dal CSV	42
L'utilità in termini di miglioramento dei servizi offerti	50
Scenari alternativi alla progettazione sociale	53
Il principale risultato raggiunto con il progetto	54
<b>4. LA VALUTAZIONE DELLE PERSONE CHE HANNO USUFRUITO DEI SERVIZI</b>	<b>57</b>
I progetti e le persone coinvolte	57
L'utilità dei servizi per le persone utenti	58
La soddisfazione degli utenti rispetto ai servizi	62
Spunti di riflessione e suggerimenti per i servizi offerti	63



<b>5. LA VALUTAZIONE DEI RAPPRESENTANTI DEL WELFARE LOCALE</b>	<b>67</b>
La valutazione dell'attività di progettazione sociale del CSV	67
L'impatto e i risultati dei progetti	68
<b>6. I FOCUS GROUP E LE INTERVISTE CON LE ASSOCIAZIONI</b>	<b>73</b>
I focus group	73
I risultati dei focus	73
Le interviste	77
I risultati delle interviste	78
Conclusioni	80
<b>7. QUALI INDICAZIONI DAI RISULTATI?</b>	<b>83</b>
I risultati di sintesi	86
Come utilizzare i risultati	89
Il futuro della progettazione dei CSV	90
<b>A1. APPENDICE</b>	<b>89</b>
Tab. A.1 - "Ritiene soddisfacente l'azione del CSV per ...", valori percentuali, 2012	89
Tab. A.2 - "Il progetto finanziato dal CSV Vi ha permesso di ...", valori percentuali, 2012	91
Tab. A.3 - "Il progetto finanziato dal CSV ha permesso di ...", valori percentuali, 2012	94
<b>A3. INDICE FIGURE E TABELLE</b>	<b>97</b>
<b>A3. GLOSSARIO</b>	<b>101</b>

**PROGETTARE**

**LA  
SOLIDA  
RIETÀ**

# INTRODUZIONE

## Valutare: un nuovo impegno per il volontariato

I Centri di servizio per il volontariato (CSV) del Veneto si sono caratterizzati nel panorama nazionale per il sostegno alle Organizzazioni di Volontariato attraverso un'intesa attività di progettazione sociale. Il sostegno alla progettazione sociale ha rappresentato finora la quota prevalente delle risorse a budget dei CSV. Da ciò l'impegno a far conoscere gli effetti di questi investimenti, ingenti nel primo decennio di vita dei CSV e di darne conto. Misurando gli effetti delle azioni di solidarietà sarà possibile collocare il volontariato nel corretto quadro istituzionale del welfare.

Si è inteso ricercare prima e successivamente consolidare un modello partecipato di valutazione. Si tratta di una cultura e di pratiche ancora poco diffuse<sup>1</sup>. Tradizionalmente, nel nostro Paese, l'oggetto della valutazione si limita alla spesa, alle attività realizzate e solo nel migliore dei casi ai risultati raggiunti.

I CSV in primis hanno la necessità di misurare il proprio operato in termini di efficienza ma soprattutto di efficacia delle risorse che gestiscono con e per il volontariato. A tal fine, è strategico dotarsi di strumenti che consentano di comprendere gli effetti e le ricadute degli investimenti in progetti ed in servizi.

Le scelte strategiche e le politiche dei servizi, oltre a fondarsi sulla visione dei dirigenti del volontariato, sulle indicazioni della base associativa e sul continuo rapporto dialogico con le OdV, devono trovare riscontro anche dai dati e da indicatori affidabili sugli effetti e sugli esiti delle decisioni.

In altre parole, il modello che stiamo consolidando si fonda su un'idea precisa e partecipata della gestione del CSV e della comunità in cui opera.

Lo sviluppo successivo previsto è l'ampliamento dell'oggetto della valutazione agli altri servizi rivolti alle OdV: la promozione, la formazione, le consulenze, ecc. Ci auguriamo che possa essere condiviso, raffinato ed esteso anche ad altri territori. Sarà inoltre approfondito il confronto già avviato con gli altri CSV italiani che hanno messo a punto modelli di valutazione d'impatto della progettazione sociale<sup>2</sup>.

## Una conoscenza che produce ricchezza

Anche grazie alla progettazione sociale, le Organizzazioni di Volontariato hanno assunto nel tempo un maggiore ruolo nel welfare locale, innovando l'offerta di servizi, rispondendo a bisogni sociali che altrimenti non avrebbero trovato risposta, migliorando l'ambiente sociale e culturale della comunità in cui operano.

In considerazione dell'importanza che la progettazione sociale riveste nel welfare Veneto e nelle attività dei Centri di servizio, da alcuni anni il CSV di Rovigo ha adottato un modello di valutazione di impatto<sup>3</sup>. Dopo una fase iniziale nella quale sono state individuate le soluzioni capaci di validare il modello (2010), la valutazione è diventata pratica corrente (2011 e 2012).

Nelle prime due valutazioni, che hanno permesso di realizzare anche comparazioni territoriali con le province di Belluno e Verona, le associazioni di volontariato, le persone beneficiarie dei servizi e gli attori del welfare locale hanno espresso una valutazione positiva sulla progettazione sociale dei Centri servizi, evidenziando il ruolo attivo del volontariato nei contesti locali di welfare.

Il presente rapporto sintetizza i dati della terza rilevazione sulla valutazione di impatto della progettazione sociale del CSV di Rovigo in un quadro storico triennale ed in parte territoriale.

Il rapporto si sviluppa in sette capitoli. Il primo capitolo descrive il modello di progettazione sociale del CSV e le modalità con le quali si esplica il sostegno alle Associazioni.

Il secondo capitolo descrive il modello di valutazione adottato, dalle premesse metodologiche alle caratteristiche tecniche degli strumenti utilizzati.

I tre capitoli successivi descrivono i risultati della valutazione espressa dalle Organizzazioni di Volontariato, dalle persone che hanno beneficiato dei progetti e dai testimoni del welfare: personalità ed operatori del welfare ritenuti significativi nel territorio provinciale.

Le OdV hanno espresso giudizi sulla progettazione sociale del CSV considerando: l'utilità dei progetti finanziati, i risultati raggiunti, il miglioramento dei ser-

1 Gli Stati Uniti e la Gran Bretagna fin dagli anni '30 vantano una tradizione di valutazione delle politiche. Oggi anche paesi come il Ghana e l'Uganda sono riusciti ad adottare una tale prospettiva che fatica ad affermarsi in Italia. Per un approfondimento ed una proposta vedi Regonini G. (2013) *Istituzioni e problemi della gente*, il Mulino n. 469 LXII p. 806-815 e il manifesto *Imparare a spendere meglio* in [www.capiire.org](http://www.capiire.org) (Luglio 2013).

2 Volterrani A., Bilotti A., Tola P., Nasi L. (2009), *La valutazione di impatto sociale dei progetti del volontariato toscano*, Quaderni

Cesvot, n. 43, Firenze. CSV AVM e Co.ge Marche (2009) *Volontariato e azione politica trasformativa: la valutazione della progettazione* a cura di Pina De Angelis e Roberto Fiorini.

3 Il progetto prosegue idealmente ricerche precedenti fra cui la sperimentazione realizzata nel 2007 con l'IRS di Milano nell'ambito del progetto CSVnet (2008) *Linee guida per la valutazione delle attività dei CSV* e con la Fondazione Roma-Terzo settore (2009) *Organizzazioni di Volontariato tra identità e processi* che coinvolse 100 OdV della provincia di Rovigo.

vizi offerti, la soddisfazione del sostegno CSV. Hanno fornito anche indicazioni su come migliorare l'azione progettuale del CSV.

Le persone, invece, hanno espresso il loro giudizio rispetto all'utilità e alla qualità dei servizi a loro rivolti, fornendo spunti di riflessione e suggerimenti nel caso di continuità delle attività. I rappresentanti del territorio, appartenenti a Enti pubblici territoriali, scuole, università, Terzo settore, hanno fornito indicazioni su cosa dovrebbe fare il CSV per migliorare la progettazione sociale, valutano l'impatto ed i principali risultati dei progetti.

Il sesto capitolo riporta i risultati della parte qualitativa della ricerca: i focus group e le interviste con le Associazioni.

A chiusura del rapporto, le considerazioni conclusive nelle quali oltre a sintetizzare i risultati raggiunti in questi tre anni, vengono individuate le strategie per capitalizzare quanto emerso in una prospettiva di miglioramento continuo dell'attività di progettazione sociale del Centro.

A conclusione di questo terzo Rapporto, è possibile affermare che il CSV è più ricco. Conosce in modo più profondo i bisogni ed i giudizi dei propri interlocutori, diretti ed indiretti. Ha rafforzato la rete di rapporti e di relazioni fiduciarie con un gran numero di soggetti attraverso un lavoro di ascolto, confronto e di scambio reciproco. L'apprendimento dall'esperienza e dalle valutazioni dei destinatari di missione era una delle principali motivazioni all'origine del lavoro. È stata raccolta ed analizzata una grande quantità di dati, informazioni e valutazioni che consentiranno di migliorare la programmazione di tutti i servizi erogati dal CSV, fin dal 2014.

L'auspicio per il futuro è che una quota congrua delle risorse destinate alla progettazione sociale sia riservata a finanziare analisi valutative degli interventi consentendo un confronto su base regionale e nazionale.



Progetto di formazione dei volontari, 2012, Blu Soccorso

**ATTUALITÀ**  
 L'azienda di moda  
 che ha fatto il salto di qualità  
 passando da un'attività di  
 vendita al pubblico di  
 prodotti di lusso a un'attività  
 di vendita al pubblico di  
 prodotti di massa  
 con il contributo di  
 Banca di Sicilia per il finanziamento di ricerca

# RISVESTITI!

**Abito**  
**Scarpe**  
**Accessori**  
**Barba**  
**Appuntucchi**

**DAI LUNEDÌ  
 AL SABATO ORE  
 15.30 ALLE 19.30**

**SIAMO QUI!**

**A Seregno, in provincia di Milano,  
 via Vittorino Pisani 10,  
 dal lunedì al sabato dalle 15.30 alle 19.30.  
 Contattaci al numero  
 0362 4076280**



Progetto "Vetrina dell'usato", 2012, Aitsam Rovigo

# 1. LA PROGETTAZIONE SOCIALE

## CSV e progettazione sociale nel Veneto

Il sostegno alla progettazione sociale delle associazioni di volontariato ha rappresentato per i CSV del Veneto l'attività più rilevante ed identitaria nel panorama italiano. Il Comitato di gestione regionale ed i Consigli direttivi dei singoli CSV hanno sempre scelto di riservare la larga maggioranza delle risorse ai progetti delle associazioni piuttosto che costruire strutture e servizi pesanti. Ciò nella convinzione che il finanziamento diretto di progetti di solidarietà potesse qualificare, rafforzare e strutturare il volontariato e le singole OdV. Dalla sua costituzione nel 1997 ad oggi, il CSV di Rovigo ha finanziato 725 progetti delle Associazioni per complessivi 5.101.773,70 euro<sup>1</sup>.

Nell'anno 2010, quando ancora le risorse erano ingenti, i finanziamenti dei CSV del Veneto riservati alle associazioni sono stati pari a 6.489.000 euro e hanno generato progetti per 10.442.000 euro. Si tratta di un aspetto non sufficientemente conosciuto e diffuso: grazie ai progetti dei CSV, le associazioni sono in grado di raccogliere e di generare ulteriori risorse. Sono risorse di una certa entità che non sostituiscono il welfare municipale tradizionale ma che mirano ad integrarlo e ad innovarlo.

Nell'ultimo decennio, anche grazie alla progettazione sociale, finanziata dai CSV, le associazioni di volontariato del Veneto hanno migliorato la loro capacità di ideare, proporre, gestire e rendicontare progetti. Hanno inoltre rafforzato la presenza ed il loro ruolo nella programmazione locale dei servizi, nei piani di zona e nei tavoli istituzionali. Nel recente passato, era diffusa la pratica di assegnare alle OdV ruoli prettamente formali o esclusivamente esecutivi nei progetti, nella programmazione territoriale, nella gestione dei servizi locali. I CSV, attraverso i servizi di sostegno alla progettazione sociale hanno svolto una funzione formativa e talvolta anche di tutela e di consapevolezza verso le associazioni. I servizi offerti consistono in formazione, capacità tecniche e operative, informazioni, strumenti, documentazione, consulenze e personale

<sup>1</sup> L'importo include 16 progetti a valenza regionale deliberati dal Co.ge. Comitato di gestione Veneto.

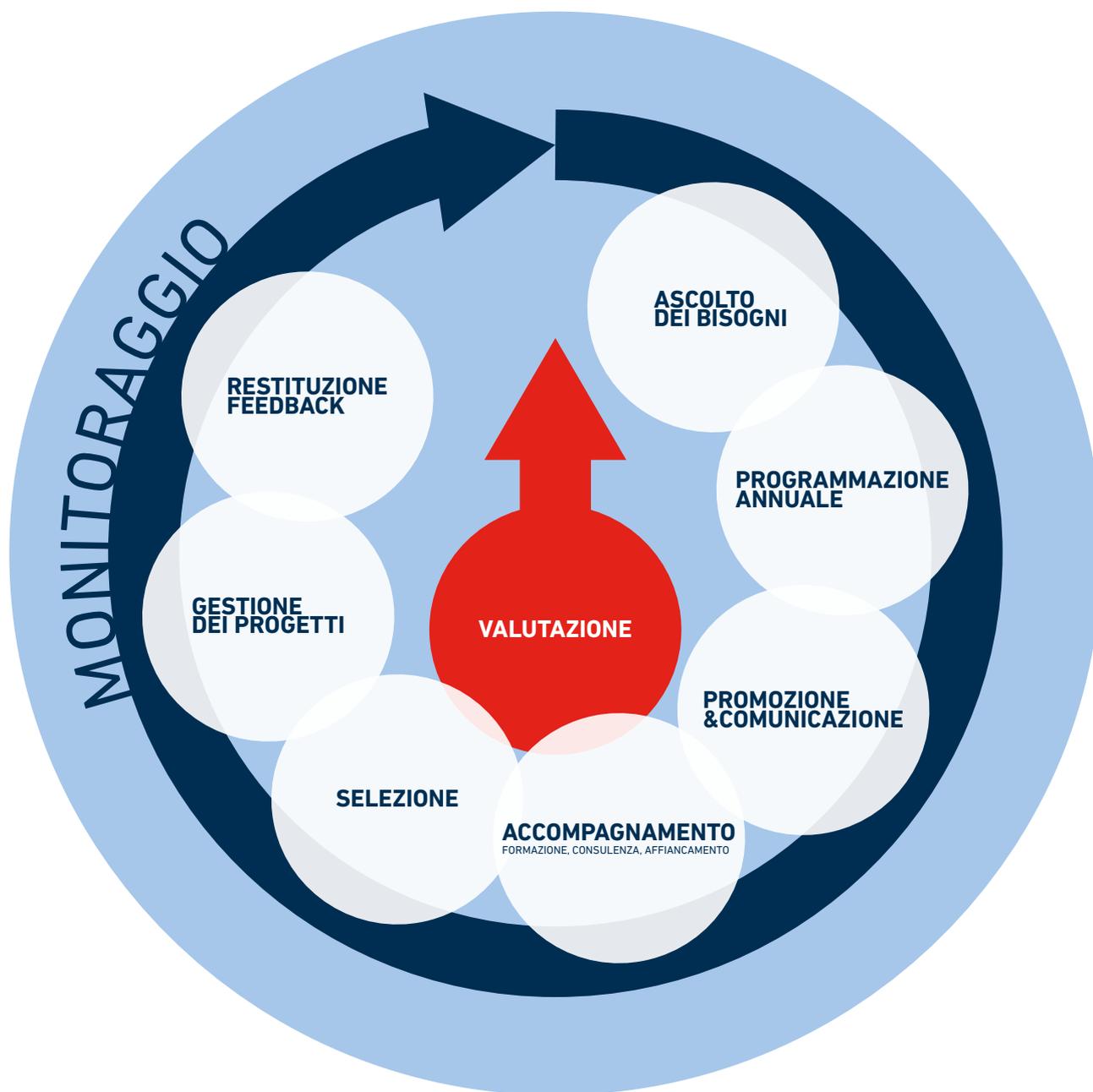
a supporto di tutte le fasi della progettazione delle Associazioni: dall'ideazione alla rendicontazione e valutazione. In questo quadro, i CSV del Veneto hanno sostenuto le OdV affinché potessero svolgere un ruolo attivo nel nuovo welfare municipale. Anche nella nostra Regione, il welfare locale si fonda sulla progettazione sociale del Terzo settore e del volontariato<sup>2</sup>. In questi anni, le OdV sono cresciute sotto il profilo economico ed organizzativo, delle competenze amministrative e progettuali di pari passo alla loro presenza nei tavoli istituzionali e nei piani di zona. Anche se rimane ancora molto lavoro da fare.

## Il modello di progettazione sociale

Il modello di progettazione sociale dei CSV del Veneto è stato costruito sulla base di una sperimentazione ultradecennale. Si fonda su di un *approccio partecipativo* in quanto la larga maggioranza delle associazioni sono socie dei Coordinamenti che gestiscono i CSV, mediamente oltre il 70%. Pertanto, attraverso gli organi sociali, le associazioni possono e devono influenzare gli indirizzi e le strategie dei CSV. In fase di programmazione, generalmente in autunno, i CSV raccolgono le istanze ed i bisogni delle associazioni attraverso incontri ad hoc, assemblee, seminari, questionari, talvolta ricerche strutturate e focus-group. Il Consiglio direttivo, sulla base delle proposte raccolte, redige il programma annuale dei servizi che comprende le attività di sostegno alla progettazione sociale. Fra queste, ci sono i bandi e le attività di co-progettazione. Il Consiglio direttivo perciò decide preventivamente i temi dei bandi, le tipologie e le priorità. Il programma di gestione è sottoposto all'approvazione dell'Assemblea dei soci (le associazioni) e i singoli bandi sono inviati, preventivamente, anche al Comitato di gestione regionale.

<sup>2</sup> Secondo il VI Rapporto Enti locali e Terzo settore pubblicato nel 2013 dall'Auser, sono solo il 42% gli interventi sociali gestiti direttamente dai Comuni. I dati sono del Ministero dell'Interno e risulta che la larga maggioranza dei servizi locali sono affidati, in forme diverse, a cooperative sociali e ad Organizzazioni di Volontariato.

Fig. 1.1 - Il modello di progettazione sociale dei CSV



### La valutazione dei progetti

Il sistema di valutazione dei CSV è piuttosto strutturato (Fig. 1.2) e prevede una fase ex-ante con la selezione dei progetti, una in itinere che si fonda principalmente sul monitoraggio ed una ex-post a conclusione dei progetti. La correttezza e la trasparenza della fase di selezione dei progetti garantisce e legittima l'intera attività di sostegno alla progettazione.

L'iter ha avvio con l'istruttoria, gestita da una commissione interna con gli operatori del CSV che svolgono una valutazione meramente di legittimità. Studiano la documentazione prodotta dalle OdV, confrontano i requisiti essenziali richiesti dal bando con le caratteristiche del progetto e dell'associazione promotrice assicurando l'ammissibilità formale dei progetti. La fase centrale è gestita dalla commissione di valutazione che entra nel merito delle attività proposte e assegna un punteggio sulla base dei criteri esplicitati al momento della pubblicazione del bando. La commissione di valutazione utilizza il lavoro della commissione istruttoria ed ha una griglia analitica allegata al bando in base alla quale viene stilata una graduatoria. Qualora necessario, la commissione riduce taluni costi e rigetta le richieste che non raggiun-

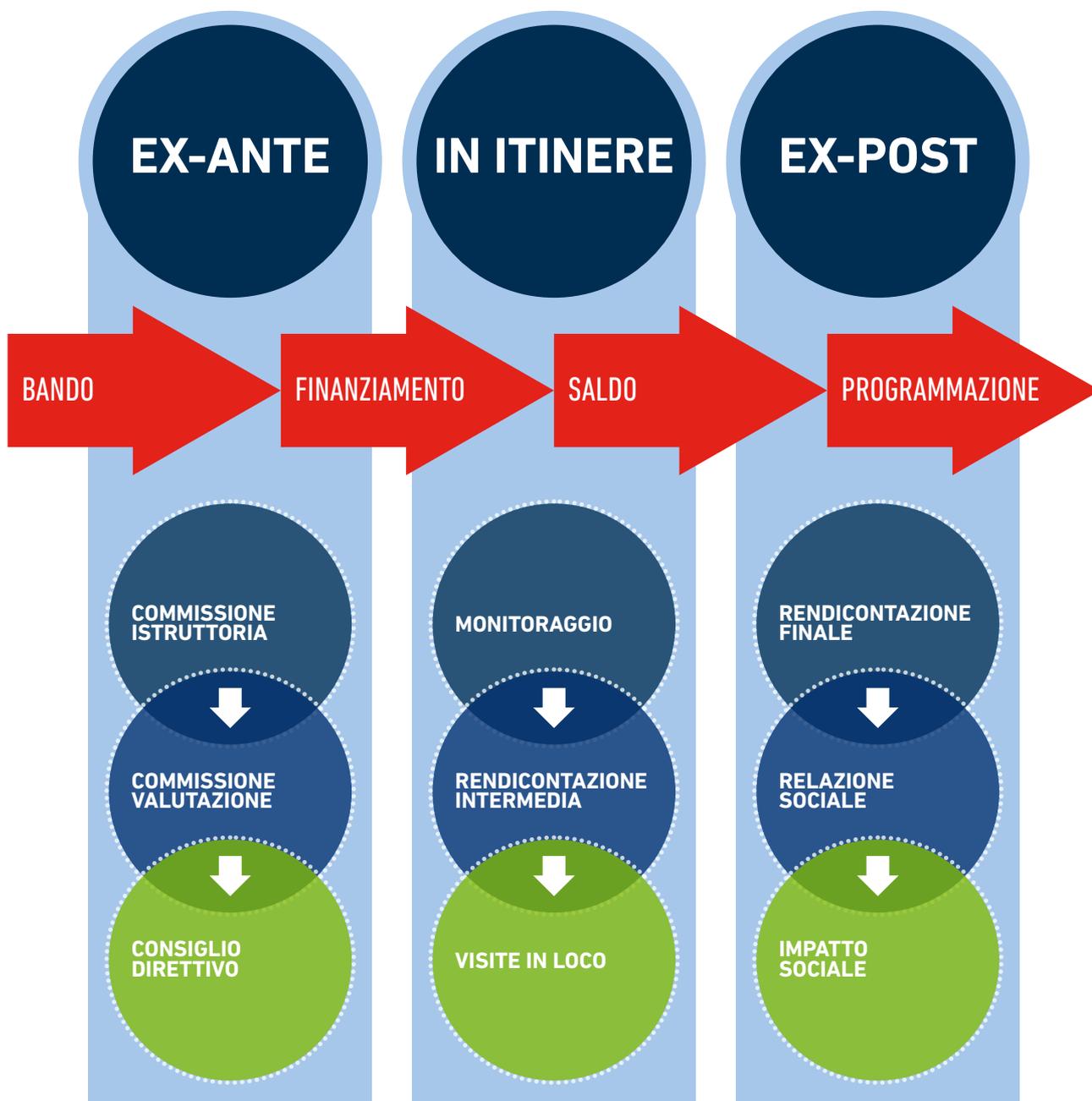
gono il punteggio minimo. La commissione è assolutamente indipendente ed è composta da persone, di norma volontari, che non fanno parte di associazioni che possono presentare progetti. Inoltre, a ulteriore garanzia, è componente della commissione il membro di nomina Co.ge. nel Consiglio direttivo, di norma in rappresentanza delle Fondazioni che finanziano i CSV. Infine, il Consiglio direttivo, sulla base del verbale della commissione, delibera il finanziamento formale. Il CSV di Rovigo ha maturato l'esigenza di superare il mero approccio di accountability nella valutazione. Accanto a una rigorosa valutazione formale della rendicontazione economica e delle attività svolte, è emersa l'esigenza di costruire un modello di valutazione d'impatto. Lo scopo è ricercare gli effetti e gli esiti, validare e valorizzare i risultati della progettazione sociale. Apprendere dall'esperienza, raggiungere - anche solo indirettamente - i beneficiari finali, dare voce alle associazioni, capitalizzarne i giudizi e le opportunità di miglioramento. Soprattutto, individuare un sentiero d'innovazione partecipata. Ciò è possibile solo coinvolgendo la molteplicità di attori sociali a cui si rivolgono i CSV, confrontando i risultati negli anni e in territori diversi.

**Tab. 1.1 - La progettazione sociale del CSV di Rovigo, Anni 2010-2013**

	2010	2011	2012	2013*
Totale OdV	207	215	193	194
N. Progetti Finanziati	54	48	35	23
N. Associazioni Beneficarie	96	35	30	23
N. Organizzazioni partner	36	150	168	87
Costo Totale	€ 582.702,14	€ 500.052,17	€ 186.281,22	€ 180.426,37
Cofinanziamento OdV	€ 128.260,59	€ 115.957,39	€ 71.350,74	€ 58.943,03
Finanziamento CSV	€ 454.441,55	€ 384.094,78	€ 114.930,48	€ 121.483,34
Finanziamento Medio	€ 8.415,58	€ 8.001,97	€ 3.283,73	€ 5.281,88
<b>Utenti</b>	<b>62.554</b>	<b>47.359</b>	<b>29.745</b>	<b>8.018</b>

\* I dati 2013 sono parziali e non includono i nuovi progetti di formazione.

Fig. 1.2 - Il sistema di valutazione dei CSV



### La crisi delle risorse

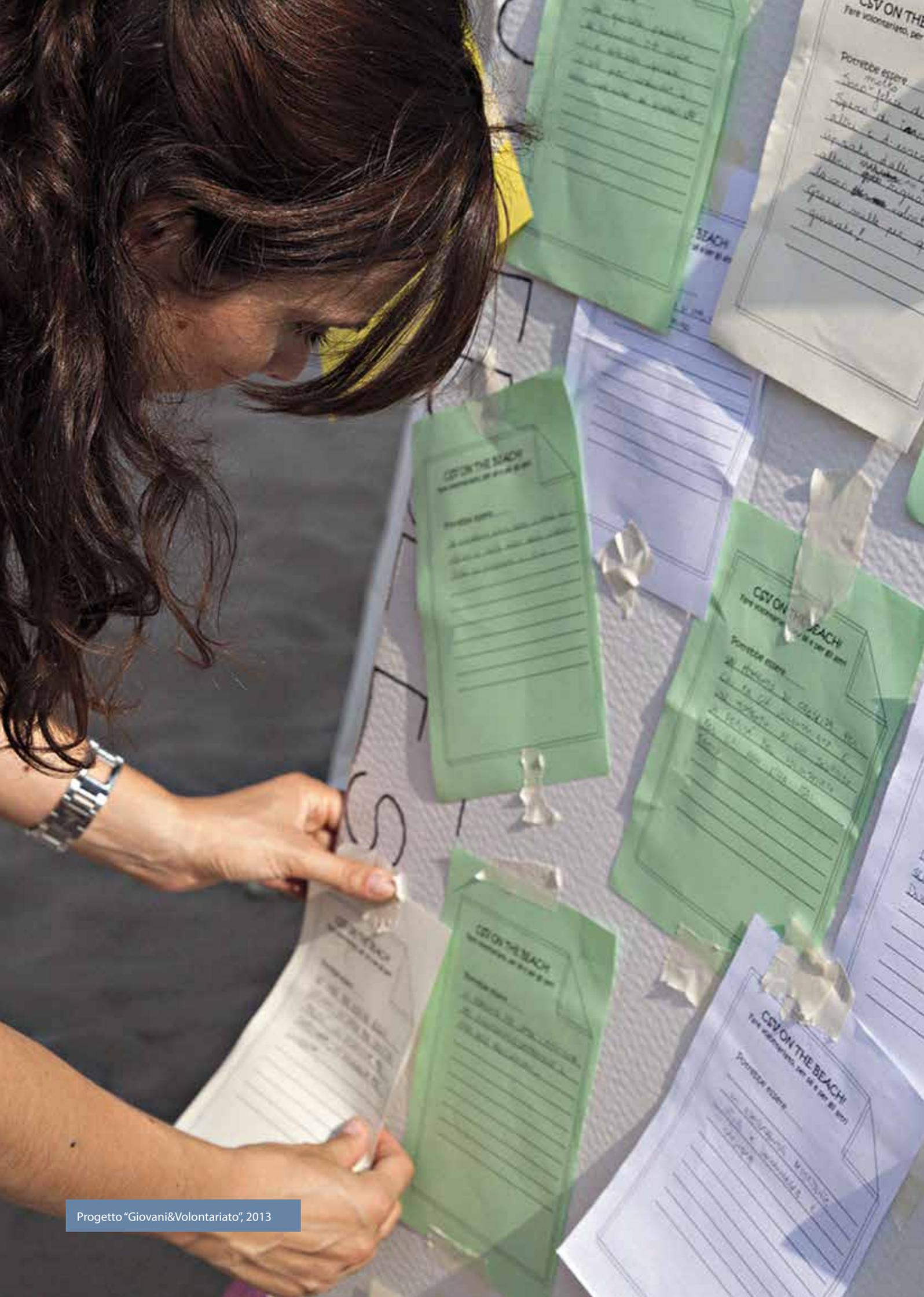
Dalla tabella 1.1 si evince innanzitutto un trend di riduzione dei finanziamenti nell'ultimo triennio sia per il numero che per l'entità dei progetti. Nel periodo 2008-2012 il CSV di Rovigo ha subito una contrazione del 50% del budget che ha inciso soprattutto sull'attività di sostegno alla progettazione sociale delle OdV. Ciò coerentemente con la generale riduzione del Fondo regionale del volontariato e della diminuzione delle erogazioni derivanti dagli utili delle fondazioni di origine bancaria a causa della crisi economico-finanziaria. Tornando alla tabella 1.1, la percentuale di partecipazione ai bandi non è particolarmente elevata (11.8%) ma, se si escludono le associazioni che afferiscono ad un coordinamento, per le quali esistono dei limiti al numero di istanze, diventa importante (26.7%). Nel 2008, in una condizione precedente alla crisi finanziaria, le associazioni beneficiarie erano un numero maggiore e le percentuali erano doppie.

La capacità di raccogliere fonti di finanziamento ulteriori e diverse dai CSV (co-finanziamento) è buona: quasi il 33% del costo totale dei progetti proviene da risorse extra CSV. La possibilità di raccogliere fondi diversi dal CSV era maggiore nel passato, in epoca precedente alla crisi. Si privilegiano i progetti di piccole dimensioni ed il finanziamento medio è di poco superiore a 3.000 euro nel 2012.

### Affrontare la crisi

Il servizio di sostegno alla progettazione sociale è mutato nel corso del triennio. All'attività di finanziamento diretto, attraverso i bandi, si è affiancata con maggior rilevanza la consulenza e la formazione per la partecipazione a bandi di altri soggetti. Sono aumentati il numero e la percentuale di progetti non finanziati. È stata ridotta l'attività di co-progettazione ed il numero dei bandi pubblicati nel corso dell'anno. Si sono concentrate le tipologie di bando alla sola innovazione sociale e formazione. Si è ridotto sensibilmente il taglio massimo dei progetti finanziati e si è richiesta una percentuale maggiore di co-finanziamento. Si è limitato altresì il numero dei progetti a cui è possibile partecipare nel corso dell'anno. Precedentemente, era frequente che un'OdV gestisse più progetti CSV nello stesso periodo. Anche per una scelta strategica, finalizzata allo sviluppo delle reti, con la sola eccezione del bando per i progetti di formazione non è più possibile accedere ai finanziamenti con il progetto di una singola OdV. L'idea condivisa da una rete fattiva di partner è una delle condizioni di ammissibilità.

Esaurita la fase di notevole disponibilità di risorse, è auspicabile che le OdV abbiano sviluppato sufficiente autonomia e competenze per accedere ad altri livelli di progettazione: europea, delle fondazioni, ecc. Il ruolo futuro dei CSV sarà molto più complesso e qualificato rispetto al mero finanziamento dei progetti. Dovrà divenire maggiormente propulsivo nell'affiancamento e nel sostegno alla ricerca di nuove risorse e nel concorso di bandi e di progetti di altri Enti.



## 2. IL MODELLO DI VALUTAZIONE

### La valutazione dell'impatto

Dalla seconda metà degli anni '90 si è assistito a un incremento degli studi valutativi in diverse aree, per esempio nel settore ambientale e in quello giuridico. Meno radicata, ma altrettanto necessaria, è la valutazione di esito e dell'impatto degli interventi in ambito sociale, al fine di approfondire il rapporto tra i bisogni portati dalle persone e le risposte fornite dai servizi.

La valutazione di impatto, il cui obiettivo è l'analisi dei cambiamenti che avvengono a seguito di un'azione, un programma, una politica, costituisce una priorità segnalata anche in sede europea. La Commissione Europea, infatti, indica la necessità di sviluppare "un modello europeo di valutazione di impatto sociale" delle norme - e delle corrispondenti politiche - basato su indici tripolari di investimento-finanziamento, di organizzazione delle risposte e di efficacia delle azioni, allo scopo di individuare, con indicatori affidabili, i livelli di cittadinanza europei conseguiti nei diversi paesi. Tale direttiva sottolinea l'importanza di avviare pratiche di valutazione dell'impatto delle politiche, per verificarne la fattibilità e valutarne le ricadute. Ciò implica la necessità di porsi obiettivi chiari e misurabili, sui quali poter applicare indicatori prima di operare (valutazione preventiva, o al tempo 0) e dopo (valutazione successiva di impatto, o al tempo 1). Possono essere previste anche ulteriori valutazioni a distanza, al fine di monitorare eventuali variazioni nel tempo<sup>1</sup>.

Fare valutazione di impatto permette di rispondere a importanti quesiti, come, per esempio: sono avvenuti cambiamenti? L'intervento realizzato ha raggiunto i risultati attesi? Lo studio pilota può essere trasferito a una popolazione più ampia, o replicato nel tempo? L'impatto varia a seconda di gruppi di popolazione, aree geografiche o altri fattori? Quali sono gli effetti, positivi e negativi, di quanto è stato attuato? Ciò che è stato realizzato vale gli investimenti fatti?

È auspicabile che il processo di valutazione coinvolga tutti i «portatori di interessi», ossia tutti i soggetti a diverso titolo interessati alle ricadute e ai possibili vantaggi (per i destinatari e per l'organizzazione) degli sforzi e degli investimenti.

Assumere un approccio di questo tipo consente di avviare un processo virtuoso, in cui le scelte e le decisioni non sono discrezionali, ma frutto di responsabilità condivise tese a migliorare le soluzioni in essere<sup>2</sup>.

In quest'ottica è da ravvisarsi l'utilità che i Centri servizi per il volontariato (CSV) possono trarre dalla valutazione dell'impatto che i progetti finanziati hanno sul territorio. Tale valutazione, infatti, costituisce un utile strumento in relazione alla missione stessa dei CSV, che è quella di sostenere e di qualificare l'attività di volontariato, attraverso servizi di consulenza e assistenza qualificata nonché strumenti per la progettazione (art. 4 del Decreto del Ministero del Tesoro dell'8 ottobre 1997).

Fare valutazione dei risultati dei progetti finanziati - in termini di impatto sul territorio - ha, quindi, una duplice valenza. In primo luogo, supporta i processi decisionali, orientando più consapevolmente le scelte riguardanti l'allocatione delle risorse disponibili da parte dei CSV. In secondo luogo, rafforza le competenze delle Organizzazioni di Volontariato (OdV), che acquisiscono un feedback sul valore aggiunto prodotto dai servizi erogati grazie ai finanziamenti dei CSV, affinano la loro capacità di lavorare per progetti e dispongono di elementi per migliorare i servizi offerti e a loro volta, programmare le attività.

### Il modello e le sue caratteristiche

La scelta del modello di valutazione ha reso necessaria una migliore definizione del problema in senso tecnico e strategico. L'oggetto di valutazione "l'azione del volontariato e i suoi esiti" solleva alcune domande, a partire dall'idea stessa di valutare l'azione del volontariato. C'è forse il dubbio che l'azione volontaria possa non essere utile? La finalità di esclusiva utilità sociale, il disinteresse, la ricerca del bene comune non sono altrettante condizioni sufficienti per rendere superflua o comunque non necessaria una valutazione di questo genere? Potremmo anche aggiungere: si potrebbe insinuare il dubbio che possa sussistere un volontariato non capace di realizzare utilità sociali e beni comuni.

1 Vecchiato T. (2000) (a cura di), La valutazione della qualità nei servizi, Padova, Fondazione E. Zancan.

2 Caritas Italiana e Fondazione E. Zancan (2009), Famiglie in salita, Rapporto 2009 su povertà ed esclusione sociale in Italia, Bologna, Il Mulino e Fondazione E. Zancan (2012), Vincere la povertà con il welfare generativo, La lotta alla povertà: Rapporto 2012, Bologna, Il Mulino.

Dal lato opposto, chi sostiene la necessità e il valore di valutare l'efficacia dell'azione volontaria non la sostiene a partire dai dubbi appena esemplificati, ma da un'esigenza positiva: evidenziare meglio il valore sociale generato e messo a disposizione di tutti.

L'idea di una simile valutazione nasce anche dall'esigenza di dire quanto bene è stato fatto il bene, quanto hanno moltiplicato il rendimento delle risorse messe a disposizione del volontariato. L'obiettivo non è cioè di incrinare ma di irrobustire il sistema di fiducia che collega i sostenitori del volontariato, i suoi finanziatori con quanti lo vivono come scelta personale, quotidiana, disinteressata.

### Le coordinate

Le istanze descritte prima sono alla base del modello di valutazione adottato.

Il modello di valutazione si sviluppa lungo alcuni assi. Innanzitutto, distingue, teoricamente e metodologicamente, le operazioni di verifica (la misurazione) e di valutazione (il giudizio sulla misurazione). È un modello inoltre che distingue tra risultati (attività realizzate, utenti raggiunti, operatori coinvolti, ...) ed esiti (benessere delle persone).

Un terzo elemento da richiamare tra le opzioni tecniche e strategiche del modello di valutazione trova le proprie ragioni in una domanda: chi ha titolo di valutare?

Un quarto aspetto riguarda il ricorso a metodi qualitativi e/o quantitativi. L'opzione non è solo alternativa ma può essere anche complementare, all'interno del medesimo disegno di valutazione, contribuendo a potenziare i risultati dello stesso.

In sintesi, il modello di valutazione adottato si sviluppa sulle seguenti coordinate:

1. distingue tra verifica e valutazione,
2. distingue tra risultati ed esiti,
3. identifica i soggetti che hanno titolo di valutare l'azione progettuale dei CSV,
4. integra metodi quantitativi e qualitativi.

### Le caratteristiche tecniche

Le scelte del disegno valutativo e del metodo tengono conto di raccomandazioni di letteratura, a partire dal quadro complessivo delineato da Rossi e Freeman<sup>3</sup>, poi

ripreso in Italia da Bernardi e Tripodi<sup>4</sup>, e Blyte e altri<sup>5</sup>, e degli sviluppi successivi (Maluccio e altri 2002, Canali e altri 2003, Vecchiato 2004, Hoggarth e Comfort 2010)<sup>6</sup>. Secondo la classificazione dei modelli proposta da Ongaro<sup>7</sup>, il disegno utilizzato è di tipo post-test senza gruppo di controllo.

In particolare, le finalità valutative sono soddisfatte con un approccio longitudinale, in cui il tempo zero è costituito dall'analisi realizzata nel corso del 2010, che rende possibile la costruzione del tracciato di base<sup>8</sup>. I tempi successivi sono su scala annuale, con rilevazioni equivalenti in termini di metodi, target e strumenti utilizzati. Lo studio valutativo viene realizzato coinvolgendo popolazioni analoghe, in contesti territoriali diversi, con possibilità di fare confronti valutativi su scala longitudinale per la stessa popolazione e in parallelo tra popolazioni e territori che hanno aderito al progetto. Le Organizzazioni di Volontariato da coinvolgere sono quelle che hanno beneficiato nel corso dell'anno di risorse finalizzate alla realizzazione di progetti sociali. Gli utenti sono selezionati attraverso un campionamento che considera il settore del progetto, la categoria dei beneficiari e la loro numerosità.

Sul rapporto tra valutazione e partecipazione il dibattito in letteratura offre numerosi spunti utili. In particolare, Paton e Foot<sup>9</sup> pongono l'attenzione sull'incremento di pratiche di audit e sulla crescente importanza attribuita alla certificazione per dimostrare buoni livelli di qualità agli *stakeholder* esterni, osservando che, tuttavia, tali valutazioni tendono a focalizzarsi su standard razionali, impersonali, uniformi, mentre le organizzazioni possono essere più interessate all'impatto dei loro servizi, sia a livello degli utenti, che delle persone che lavorano al loro interno (personale dipendente o volontari). La conclusione degli autori è

3 Rossi, P.H. e Freeman, H.E. (1993), *Evaluation: A systematic approach*, Newbury Park, Sage.

4 Bernardi L. e Tripodi T. (1981), *Metodi di valutazione di programmi sociali*, Padova, Fondazione E. Zancan.

5 Blyte B.J. e Tripodi T., Fasolo E., Ongaro F. (1993), *Metodi di misurazione nelle attività di servizio sociale a contatto diretto con l'utenza*, Padova, Fondazione E. Zancan.

6 Maluccio A., Canali C, Vecchiato T., edited by (2002), *Assessing outcomes in Child and Family Services. Comparative Design and Policy Issues*, New York, Aldine de Gruyter; Canali, C., Maluccio, A.N. e Vecchiato, T. (a cura di) (2003), *La valutazione di efficacia nei servizi alle persone*, Padova, Fondazione E. Zancan; Vecchiato, T. (2004), *Rapporti tra valutazione partecipata e lavoro per progetti*, in R. Maurizio (a cura di), *Progettare nel sociale*, Padova, Fondazione E. Zancan; Hoggarth, L. e Comfort, H. (2010), *A Practical Guide to Outcome Evaluation* London, Jessica Kingsley Publishers.

7 Ongaro F. (1995), *Valutazione d'impatto dei programmi sociali: disegno dell'indagine e raccolta dei dati*, in Vecchiato T. (a cura di), *La valutazione dei servizi sociali e sanitari*, Padova, Fondazione E. Zancan.

8 Blyte e altri, id.

9 Paton, R. e Foot, J. (2000), *Nonprofit's use of awards to improve and demonstrate performance: Valuable discipline or burdensome formalities?*, in "Voluntas: International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations", 11, 4.

che gli aspetti che attengono al significato, agli scopi e alla cultura organizzativa sono importanti tanto quanto le strategie di valutazione e gli strumenti metodologici.

Reed e altri<sup>10</sup> illustrano l'approccio della Appreciative Inquiry, utilizzato per valutare progetti locali di piccole Organizzazioni di Volontariato (sia per numero di utenti che di personale). Tale approccio s'inserisce nel dibattito sulla valutazione nel volontariato, in linea con quanto affermato da Collis e altri<sup>11</sup>, secondo cui "l'efficacia (a differenza dell'efficienza) è una costruzione sociale" e quindi, se l'efficienza può essere un fenomeno misurabile, l'efficacia presenta caratteristiche di maggiore soggettività. In sintesi, l'approccio della Appreciative Inquiry utilizza strumenti qualitativi e si focalizza sull'esame degli aspetti positivi, piuttosto che su quelli problematici, per poi estenderli e svilupparli. Tale approccio, concludono gli autori, ha soddisfatto tre criteri di valutazione posti da Collis e altri: ha facilitato il coinvolgimento della comunità nella valutazione; ha permesso di rappresentare la specificità del settore volontario, consentendo di fare emergere le caratteristiche importanti dei progetti dal punto di vista dei partecipanti (e non secondo una struttura predefinita dall'esterno); infine, ha permesso di individuare il valore aggiunto apportato dai progetti e di valutare l'impatto a lungo termine e l'impatto inatteso. Anche a livello italiano negli ultimi anni il volontariato si confronta sempre più con i temi della valutazione e in modo particolare con quella di impatto. Si tratta di una riflessione che nasce dall'esigenza di dimostrare che le azioni realizzate hanno un livello di rendimento. Non è più sufficiente dichiarare che si intende agire per scopi largamente diffusi e condivisi. Per le Organizzazioni di Volontariato e per i CSV che operano a loro supporto è necessario anche dimostrare il valore aggiunto, in termini di impatto, delle azioni realizzate<sup>12</sup>.

10 Reed, J., Jones, D. e Irvine, J. (2005), *Appreciating Impact: Evaluating Small Voluntary Organizations in the United Kingdom*, in "Voluntas: International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations", 16, 2.

11 Collis, B., Lacey, M., O'Hagan, S., Shah, R., Wainwright, S. e Wilding, K. (2003), *Measuring Impact: Case Studies of Small and Medium-Sized Voluntary Organisations*, London, National Council for Voluntary Organisations.

12 Per un approfondimento sullo stato dell'arte della valutazione di impatto del lavoro del volontariato in Italia e all'estero si veda: Forestieri M. (2009), *Contare ciò che conta ... per quelli che non contano*, in "Rassegna Italiana di valutazione", a. XIII, n. 45.

Come già affermato, il modello di valutazione qui proposto si basa sul coinvolgimento di soggetti esterni al CSV, che a vario titolo hanno interesse rispetto all'attività di progettazione sociale dei Centri servizi, e cioè (Fig. 2.1):

- a. *le Organizzazioni di Volontariato* che hanno beneficiato direttamente dei finanziamenti erogati dal CSV;
- b. *le persone che hanno usufruito dei servizi o delle attività* realizzate dalle Organizzazioni di Volontariato attraverso il finanziamento del CSV;
- c. *gli attori del welfare locale* (sanità, assistenza, istruzione, cultura, ecc.), cioè rappresentanti di istituzioni pubbliche e private che, per il loro ruolo o professione, interagiscono con le associazioni di volontariato.

### Gli strumenti

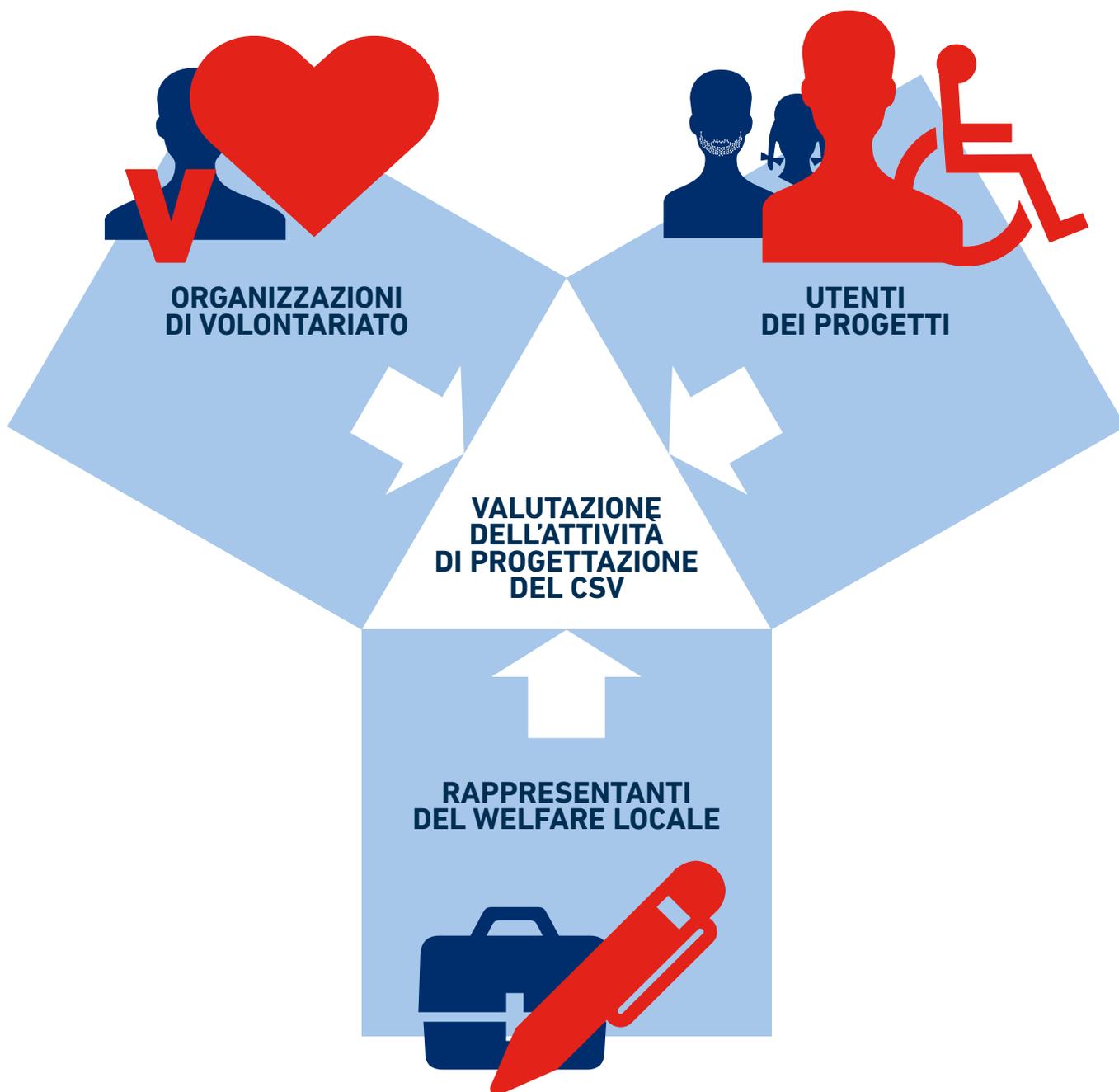
In coerenza con le tipologie e le specificità dei soggetti coinvolti nel processo valutativo, sono stati predisposti tre questionari: uno per le Organizzazioni di Volontariato, uno per le persone che hanno usufruito dei servizi e uno per gli attori del welfare locale.

I questionari sono stati costruiti sulla base di esperienze pregresse di studio e di ricerca, in condivisione con i rappresentanti del CSV, attraverso incontri periodici di confronto su contenuti, struttura e forma di somministrazione. I questionari rivolti alle associazioni e agli attori del welfare locale sono stati autosomministrati, con controllo di completezza dei dati inseriti gestito dal software utilizzato per la compilazione online. I questionari rivolti agli utenti sono stati autosomministrati o etero somministrati attraverso il supporto di volontari delle OdV, che facilitavano la compilazione (è il caso soprattutto di quelli rivolti alle persone con disabilità).

Nel questionario dedicato alle OdV, al termine di alcune domande descrittive (numero di volontari, presenza di personale retribuito, ammontare delle entrate, ambito di azione e settore prevalente dell'OdV), si è chiesto di indicare il grado di soddisfazione sulla capacità di progettazione sociale del CSV e gli interventi ritenuti necessari per migliorarla. Successivamente, per ogni progetto realizzato dall'OdV si è chiesto di indicare: bando e attività prevalente, destinatari, quota di cofinanziamento al progetto, eventuali fonti di finanziamento esterne.

L'utilità dei progetti finanziati dal CSV è valutata rispetto a 8 dimensioni: attività realizzate, metodo di lavoro, volontari, personale retribuito, risorse disponibili, visibilità sociale, lavoro di rete, apporto dato al sistema locale dei servizi alle persone, dell'ambiente e del capitale culturale. Si è chiesto alle OdV di valutare anche quanto il progetto finanziato abbia permesso di

Fig. 2.1. I soggetti chiamati a valutare l'attività di progettazione dei CSV



**Tab. 2.1 - Questionari compilati per tipologia di soggetto, 2010-2012**

		BELLUNO	ROVIGO	VERONA	TOTALE
2010	Organizzazioni di Volontariato	22	61	96	179
	Persone utenti	95	44	93	106
	Attori del welfare	18	28	-	46
2011	Organizzazioni di Volontariato	42	45	148	235
	Persone utenti	110	122	106	338
	Attori del welfare	-	52	-	52
2012	Organizzazioni di Volontariato	-	50	-	50
	Persone utenti	-	130	-	130
	Attori del welfare	-	50	-	50

migliorare la qualità dei servizi offerti, in termini di affidabilità, capacità di risposta, aspetti relazionali, comunicazione e attrezzature. Infine una domanda di analisi contro fattuale, per capire come si sarebbero comportate le associazioni senza il finanziamento dei CSV.

Nel questionario per le persone che usufruiscono dei servizi, oltre ad alcuni dati anagrafici di base (genere, età, cittadinanza e titolo di studio), si è chiesto di indicare quanto il servizio sia stato utile per la persona, in che misura e modo abbia risposto al problema, il grado di soddisfazione, quali erano le alternative in assenza del servizio offerto e indicazioni su come migliorare in futuro.

Ai rappresentanti delle istituzioni è stato chiesto di valutare l'apporto dei progetti realizzati con il finanziamento dei CSV alla qualificazione del welfare locale (in termini, per esempio, di individuazione e risposta ai bisogni del territorio, promozione della solidarietà, sensibilizzazione della comunità, lavoro di rete tra associazioni e con i soggetti pubblici ecc.). Si sono raccolte, inoltre, indicazioni su come migliorare la progettazione sociale dei CSV e su quali sono stati i principali risultati raggiunti dai progetti.

### I questionari compilati

Il modello di valutazione appena descritto è stato sperimentato nell'anno 2010, con la raccolta di 456 questionari (179 per le OdV, 232 per gli utenti e 46 per i rappresentanti delle istituzioni locali). Tale modello è stato riconfermato, con alcune modifiche e migliorie, anche per l'anno 2011, diventando parte integrante delle attività annuali di tre CSV: Belluno, Rovigo e Verona. Tra ottobre 2010 e aprile 2011 sono stati raccolti complessivamente 624 questionari: 235 compilati dalle OdV, 338 dalle persone utenti e 51 dagli attori del welfare locale. Le OdV hanno compilato un questionario per ogni progetto finanziato.

Nel 2012 la ricerca è proseguita solo nel territorio della provincia di Rovigo ed ha coinvolto 50 OdV, 130 utenti e 50 testimoni qualificati.

Complessivamente, per la provincia di Rovigo, in tre anni sono stati presi in esame 179 progetti di 71 Organizzazioni diverse e 116 testimoni del welfare. Per ragioni di privacy, non è possibile verificare se alcuni fra gli utenti (296 i questionari compilati) abbiano risposto più volte negli anni in quanto coinvolti perché interessati a più progetti.



### 3. LA VALUTAZIONE DELLE ORGANIZZAZIONI DI VOLONTARIATO

#### Le organizzazioni coinvolte nella valutazione

Il primo interlocutore della valutazione sono i diretti destinatari della progettazione, cioè le Organizzazioni di Volontariato (OdV).

Nel triennio 2010-2012 il CSV di Rovigo ha valutato 179 progetti. Il primo anno, nel 2010, è stato di sperimentazione e la valutazione ha riguardato progetti su bandi pubblicati dal 2006 al 2009. La maggior parte delle OdV (il 70%) ha compilato una sola scheda progetto. Negli anni successivi, invece, sono stati valutati tutti i progetti finanziati.

Le organizzazioni che hanno realizzato la valutazione ex post dei progetti finanziati si caratterizzano per aspetti organizzativi diversi imputabili a: numero di volontari, presenza di personale retribuito, classe di ampiezza economica, settore di attività prevalente.

In relazione al numero di volontari, 4 associazioni su 10 hanno un numero di volontari compreso tra 21 e 50 persone mentre 13 OdV hanno più di 100 volontari. Complessivamente le OdV che hanno partecipato alla valutazione nel 2012 sono di dimensione medio-piccola (il 16% ha meno di 20 volontari e il 42% tra 21 e 50 volontari, per un totale del 58%). Nel confronto temporale, pur non emergendo differenze significative da un punto di vista statistico, nel 2012 la suddivisione delle associazioni tra medio-piccole e medio-grandi è ritornata ai valori del 2010, dopo un anno in-

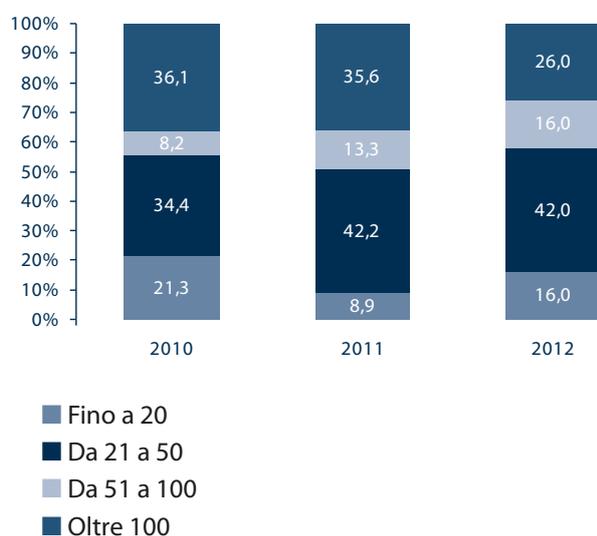
termedio in cui le organizzazioni si dividevano equamente nelle due classi (rispettivamente 51% e 49%).

La proporzione di volontari attivi sul totale dei volontari dell'associazione è superiore, in un caso su 2, al 75%; in poco meno di un terzo delle organizzazioni tutti i volontari hanno un ruolo attivo. È una percentuale in aumento rispetto ai due anni precedenti, nei quali erano invece prevalenti le associazioni nelle quali la quota di volontari attivi era marginale: il 49% delle organizzazioni nel 2010 e nel 2011.

Le associazioni con personale retribuito che hanno beneficiato di un finanziamento finalizzato alla progettazione sociale, nel corso del triennio sono rimaste costanti nel numero assoluto (13). Nel 2012, un'organizzazione di volontariato su 4 ha personale retribuito, da una a otto persone; per ogni 100 volontari, ci sono tra 3 e 10 persone retribuire nel 54% dei casi, da 1 a 2 nel 38% dei casi e oltre a 10 per l'8% delle associazioni. La presenza di personale non dipende dalla dimensione dell'associazione definita dal numero di volontari. Il personale è presente quasi esclusivamente (in 9 casi su 10) tra le associazioni con un numero di volontari compreso tra 21 e 50.

Nel 2012, quasi due terzi delle organizzazioni ha entrate complessive inferiori a 50 mila euro (il 18% ha entrate inferiori a 10 mila euro); soltanto il 4% supera i 300 mila euro. Se si considera i 50 mila euro come spartiacque tra medio-piccole e medio-grandi, si osserva che le organizzazioni che hanno beneficiato dei bandi del

**Fig. 3.1 - Organizzazioni di Volontariato che hanno partecipato alla valutazione per classi di volontari, per anno**



**Tab. 3.1 - OdV per proporzione di volontari attivi sul totale, per anno, valori percentuali**

QUOTA DI VOLONTARI ATTIVI	2010	2011	2012	TOTALE
Fino al 25%	37,7	17,8	22,0	46,9
25-50%	11,5	31,1	22,0	20,5
50-70%	11,5	6,7	6,0	8,3
75-99%	16,4	24,4	20,0	19,9
100%	23,0	20,0	30,0	24,4

**Tab. 3.2 - OdV per ammontare complessivo delle entrate, per anno, valori percentuali**

CLASSI DI ENTRATE	2010	2011	2012	TOTALE
< 10.000 €	31,1	17,8	18,0	23,1
10.001-20.000 €	19,7	13,3	20,0	17,9
20.001-50.000 €	24,6	26,7	26,0	25,6
50.001-100.000 €	11,5	22,2	14,0	15,4
100.001-300.000 €	8,2	8,9	18,0	11,5
> 300.001 €	4,9	11,1	4,0	6,4

CSV di Rovigo per la progettazione sociale, nel corso dei tre anni considerati sono state sempre prevalentemente di dimensioni medio-piccole, ma la prevalenza ha avuto peso diversi a seconda dell'anno: nel 2010 erano il 75%, nel 2011 il 58% e nel 2012 il 64%.

Anche nell'ultimo anno le organizzazioni coinvolte nella valutazione operano, in prevalenza, su tutto il territorio provinciale (44%), seppur in misura minore rispetto al 2011 (quando erano il 64%) e al 2010 (1 su 2).

I finanziamenti per la progettazione sociale si sono rivolti per lo più a organizzazioni che agiscono in ambito sociale (48% nel 2012) e sociosanitario (36%).

Nell'ultimo anno, le associazioni che operano nell'ambito sociale sono localizzate soprattutto nel capoluogo rovigino; quelle che agiscono nel settore sociosanitario sono localizzate prevalentemente del Medio Polesine. Le OdV di soccorso e protezione civile ope-

**Tab. 3.3 - OdV per ambito territoriale, per anno, valori percentuali**

AMBITO TERRITORIALE	2010	2011	2012	TOTALE
Capoluogo	8,2	4,4	8,0	7,1
Alto Polesine	19,7	11,1	14,0	15,4
Medio Polesine	11,5	11,1	14,0	12,2
Basso Polesine	11,5	8,9	20,0	13,5
Tutta la provincia	49,2	64,4	44,0	51,9

**Tab. 3.4 - OdV per attività prevalente, per anno, valori percentuali**

AMBITO PREVALENTE	2010	2011	2012	TOTALE
Sociale	50,8	35,6	48,0	45,5
Sociosanitario	36,1	35,6	36,0	35,9
Soccorso e protezione civile	8,2	15,6	4,0	9,0
Cultura Ambiente	4,9	13,3	12,0	9,6

**Tab. 3.5 - OdV per ambito territoriale e attività prevalente, valori percentuali, 2012**

	SOCIALE	SOCIOSANITARIO	SOCCORSO E PROTEZIONE CIVILE	CULTURA AMBIENTE
Capoluogo	75,0	25,0	0,0	0,0
Alto Polesine	57,1	42,9	0,0	0,0
Medio Polesine	28,6	71,4	0,0	0,0
Basso Polesine	50,0	30,0	0,0	20,0
Tutta la provincia	45,5	27,3	9,1	18,2

**50** **71**  
NEL TRIENNIO 2010-2012

ORGANIZZAZIONI  
DI VOLONTARIATO



**92%**  
CONTINUA  
I PROGETTI

UTILITÀ



VISIBILITÀ  
SOCIALE

RISULTATO



NUMERO  
E COMPETENZE  
DEI VOLONTARI

SODDISFAZIONE



MIGLIORAMENTO



FORMAZIONE  
E INFORMAZIONE

Fig. 3.2 - Alcuni dati di sintesi

**Tab. 3.6 - OdV per materia prevalente più diffuse, per anno, valori percentuali**

MATERIA PREVALENTE	2010	2011	2012
Disagio (generale)	19,7	13,3	22,0
Disabilità	11,5	4,4	6,0
Famiglia	3,3	0,0	8,0
Donatori di sangue	11,5	15,6	10,0
Trasporto malati	4,9	20,0	8,0
Educazione/formazione	3,3	6,7	10,0
Soccorso e protezione civile	3,3	6,7	2,0
Beni culturali e ambientali	1,6	4,4	4,0
Disagio mentale	0,0	4,4	4,0
Tutela patrimonio ambientale	3,3	4,4	8,0
Tossico e alcool dipendenza	4,9	-	6,0
Donatori (generale)	9,8	-	4,0

**Tab. 3.7 - Progetti per tipologia di bando, valori percentuali**

BANDO	2010	2011	2012
Solidarietà e innovazione sociale	22,6	28,9	24,0
Sostegno attività e servizi	27,4	37,8	42,0
Formazione dei volontari	14,3	33,3	22,0
Informatizzazione	17,9	-	-
Promozione e comunicazione sociale	17,9	-	-
Rete	-	-	8,0
Coprogettazione	-	-	4,0

rano in tutta la provincia, mentre quelle che si occupano della cultura e dell'ambiente sono localizzate soprattutto nel Basso Polesine.

Più nello specifico, le associazioni che hanno partecipato alla valutazione nel corso dell'ultimo anno si occupano di disagio generale (1 su 5), di donazione del sangue (1 su 10) e di educazione/formazione (1 su 10). Negli anni si evidenzia una certa dinamicità delle associazioni coinvolte nella progettazione sociale rispetto alla materia prevalente della loro attività. Seppur non ci siano evidenze statistiche significative al riguardo, si notano infatti variazioni numericamente rilevanti tra un anno e l'altro, come ad esempio per il trasporto dei malati, per l'educazione e la formazione, per la tutela del patrimonio ambientale o per la famiglia.

### I progetti oggetto di valutazione

La valutazione dell'impatto della progettazione sociale è avvenuta nella fase ex-post, cioè dopo che i progetti si sono conclusi. Nel 2012 sono stati valutati 50 progetti (sono stati 45 nel 2011 e 84 nel 2010).

In quest'ultimo anno, il 42% dei progetti afferisce al bando "Sostegno attività e servizi", in misura minore al bando "Solidarietà e innovazione sociale" (24%) e a quello "Formazione dei volontari" (22%). Quest'anno sono stati oggetto di valutazione anche 4 progetti del bando Rete e due del bando Coprogettazione.

Le attività prevalenti dei progetti riguardano l'assistenza (quasi 4 su 10, in aumento di 15 punti percentuali rispetto alla valutazione del 2010 e di 13 rispetto al 2011) e la sensibilizzazione e prevenzione (32% nel 2012). Relativamente meno frequenti i progetti che riguardano la tutela dei beni collettivi (1 su 4 nel 2012) e marginali quelli che prevedono l'acquisto di attrezzature (4%) o la formazione dei volontari (2%).

I destinatari dei progetti finanziati sono per lo più l'intera cittadinanza (28%, in leggero calo rispetto al 2011), gli immigrati (14%, il doppio del 2011), i volontari (13%), i minori e i giovani (10%) e le persone con disabilità (10%, 3 punti percentuali in meno del 2011). Rispetto al 2011, sono stati attivati progetti che hanno come destinatari il patrimonio culturale e/o ambientale.

Per quanto riguarda il finanziamento, alle organizzazioni viene richiesto di compartecipare per almeno il 20% del costo del progetto. Nel 2012, la quota minima ha riguardato il 46% dei progetti, una percentuale simile a quella del 2011 (44%) e di molto inferiore a quella del 2010 (7 progetti su 10). Più di un terzo dei progetti viene cofinanziato per una quota variabile tra il 21 e il 40%, in netto aumento rispetto agli anni precedenti. Il 16% dei progetti è cofinanziato tra il 61 e l'80% del suo importo.

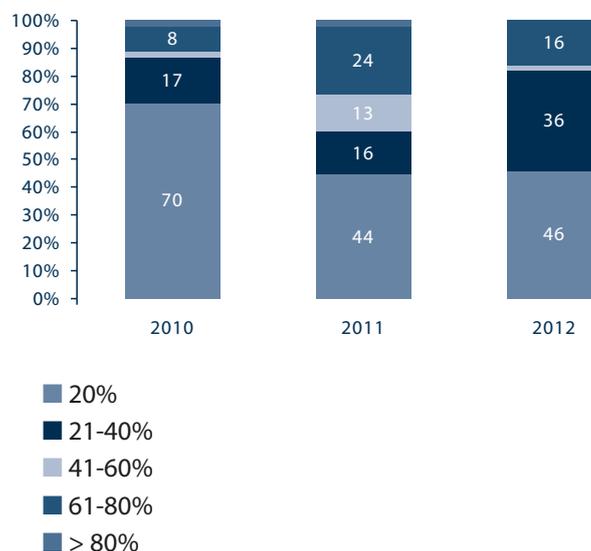
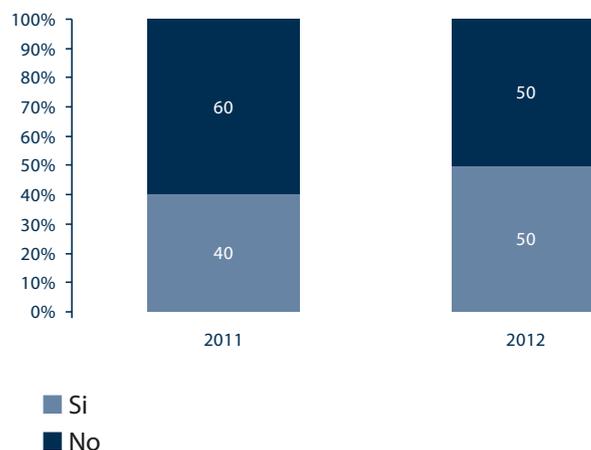
**Tab. 3.8 - Progetti per attività prevalente, per anno, valori percentuali**

ATTIVITÀ PREVALENTE	2010	2011	2012
Sensibilizzazione e prevenzione	35,7	28,9	32,0
Assistenza	23,8	26,7	38,0
Tutela beni collettivi (patrimonio culturale ambientale)	3,6	40,0	24,0
Acquisto attrezzature	16,7	2,2	4,0
Formazione	20,2	2,2	2,0

**Tab. 3.9 - Progetti per tipologia di destinatari, per anno, valori percentuali**

DESTINATARI	2011	2012
Cittadinanza	31,1	28,0
Minori/giovani	8,9	10,0
Disabili	13,3	10,0
Anziani	-	2,0
Volontari	17,8	13,0
Malati	8,9	6,0
Donne	2,2	4,0
Immigrati, minoranze etniche	6,7	14,0
Detenuti/ex-detenuiti	2,2	2,0
Poveri e senza fissa dimora	6,7	2,0
Patrimonio culturale/ambientale	-	6,0
Altro	2,2	2,0

Nota: l'elaborazione non è possibile per il 2010 in quanto la classificazione dei destinatari si basava su criteri diversi non sovrapponibili a quelli adottati successivamente.

**Fig. 3.3 - Progetti per quota di finanziamento a carico dell'OdV, per anno, valori percentuali**

**Fig. 3.4 - Progetti per altre fonti di finanziamento (oltre alle risorse proprie e del CSV), per anno, valori percentuali**


Per la metà dei progetti, il cofinanziamento deriva da soggetti diversi dall'organizzazione di volontariato, in prevalenza rappresentati da Enti pubblici (44%, soprattutto comuni e provincia) e da privati (44%, in prevalenza cittadini singoli e aziende). Il Terzo settore è cofinanziatore nel 12% dei progetti che hanno un finanziatore esterno all'OdV, in netta diminuzione rispetto allo scorso anno quando finanziava il 22% dei progetti. Non c'è una relazione tra la quota finanziata e il ricorso a finanziatori diversi dal Centro servizi di volontariato.

### L'oggetto della valutazione

La valutazione da parte delle Organizzazioni di Volontariato ha riguardato dapprima l'attività di sostegno alla progettazione del CSV in termini generali. In particolare, è stata indagata la soddisfazione dell'OdV rispetto alla progettazione declinandola in 24 item come ad esempio: richiesta di documentazione proporzionata alle capacità dell'OdV, trasparenza nei criteri di valutazione dei progetti, pubblicizzazione dei bandi, capacità di facilitare relazioni tra i diversi soggetti, competenza e disponibilità del personale del CSV.

Le Organizzazioni di Volontariato hanno avuto inoltre la possibilità di indicare liberamente (domanda aperta) le azioni che il CSV dovrebbe realizzare per eventualmente migliorare il sostegno alla progettazione sociale.

La valutazione si è poi focalizzata su un progetto specifico. Rispetto a questo è stato chiesto alle OdV di fornire un giudizio sull'utilità derivante dalla realizzazione del progetto finanziato. L'*utilità* è stata declinata rispetto a otto dimensioni: attività realizzate; metodo di lavoro; volontari; personale retribuito; risorse disponibili; visibilità sociale; rete; apporto al sistema locale dei servizi alle persone, dell'ambiente e del capitale culturale.

Un'ulteriore dimensione indagata concerne gli *effetti* del progetto realizzato sul miglioramento della qualità dei servizi offerti, rispetto a sei dimensioni, cioè:

- affidabilità (offerta di servizi accurati, rispetto dei tempi di realizzazione del servizio, trasparenza nell'organizzazione dei servizi);
- capacità di risposta (risposte adeguate ai bisogni, tempestività degli interventi, far fronte alle emergenze);
- aspetti relazionali (competenza dei volontari, rispetto della privacy delle persone con cui si viene a contatto, attenzione alle esigenze delle persone con cui si viene a contatto; disponibilità dei volontari/ del personale dell'OdV, capacità di ascolto, rispetto della dignità delle persone);
- comunicazione (informazioni chiare, competenza nel rispondere alle domande delle persone; diffusione dei risultati);
- aspetti tangibili (attrezzature affidabili e sicure, strumentazione innovativa).

Nel questionario sono state inserite alcune domande che verificano da un lato "che cosa avrebbe fatto l'organizzazione di volontariato in caso di mancato finanziamento da parte del CSV" e dall'altro "qual è l'ipotesi di azione successiva" a conclusione del progetto. Alle OdV è stato poi chiesto di indicare liberamente il principale risultato conseguito attraverso il progetto.

Fig. 3.5 - L'oggetto della valutazione

<b>PROGETTAZIONE SOCIALE</b>	1. Grado di soddisfazione	24 items
	2. Indicazioni di miglioramento	Domanda aperta
	3. Utilità dei progetti finanziati, (8 dimensioni)	Attività realizzate, metodo di lavoro, volontari, personale retribuito, risorse disponibili, visibilità sociale, lavoro di rete, apporto al sistema locale
<b>SINGOLI PROGETTI</b>	4. Miglioramento della qualità dei servizi (6 dimensioni)	Affidabilità, capacità di risposta, assicurazione, comunicazione, umanizzazione
	5. Aspetto controfattuale	Che cosa avreste fatto se non ci fosse stato il finanziamento
	6. Azione successiva	Alla conclusione del progetto
	7. Principale risultato del progetto	Domanda aperta

### La soddisfazione delle organizzazioni rispetto alla progettazione sociale del CSV

Le Organizzazioni di Volontariato che hanno ottenuto un finanziamento per la realizzazione di un progetto sociale sono state chiamate a esprimere il proprio giudizio sul sostegno alla progettazione sociale del CSV di Rovigo.

Ciascuna associazione ha espresso il grado di soddisfazione su 24 aspetti indicati assegnando un punteggio (su scala a 5 punti) che varia da "per niente" a "moltissimo". Nella tabella A.1 in appendice sono riportate le percentuali di risposta per ogni item indagato.

Nel complesso la valutazione è molto positiva: il 68% delle organizzazioni attribuisce un punteggio medio-alto (da "abbastanza" a "moltissimo" soddisfacente) a tutti gli aspetti considerati. Tra queste, il 18% del totale danno soltanto punteggi molto positivi ("molto/moltissimo soddisfacente").

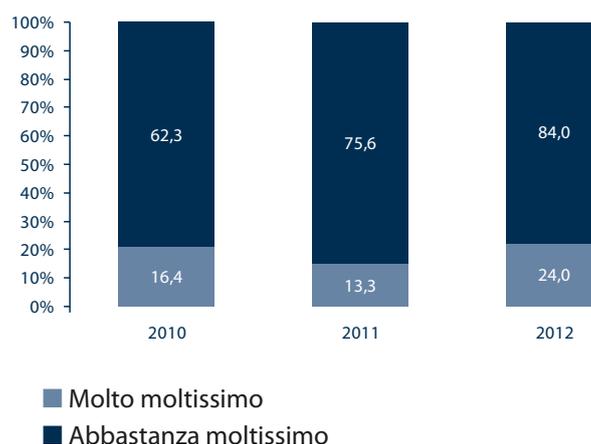
Confrontando le valutazioni nel corso del triennio<sup>1</sup>, risulta che la percentuale di associazioni che hanno attribuito un valore di molto/moltissimo a tutti gli item, nel 2012 è ripresa ad aumentare raggiungendo quota (24%) superiore a quella del 2010 (16,4%). Così, come è aumentata nel corso degli anni la percentuale di associazioni che hanno attribuito valori da abbastanza a moltissimo a tutti gli item considerati per valutare la soddisfazione rispetto all'attività di supporto alla progettazione sociale del Centro servizi di volontariato di Rovigo.

Nessuna OdV ha espresso parere negativo ("per niente" e "poco") su tutti gli item, nel triennio considerato. Tuttavia le associazioni interpellate sono quelle che hanno beneficiato di finanziamenti da parte del CSV per realizzare i progetti. La rilevazione va dunque a investigare laddove la progettazione sociale è stata "positiva" di per sé, perché è stato possibile realizzarla. Per avere un ulteriore punto di vista, nel futuro saranno coinvolte nella valutazione anche le associazioni che pur avendo partecipato ai bandi non hanno ricevuto finanziamenti (e/o quelle che non hanno partecipato), in modo da poter confrontare i livelli di soddisfazione dei due gruppi di OdV.

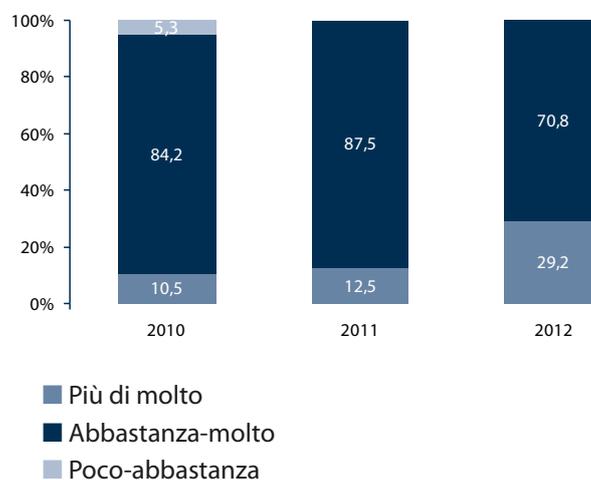
La scala qualitativa di giudizio è stata trasformata in scala numerica, ottenendo un indice di soddisfazione, che varia da un minimo di 0 ("per niente") a 1 ("moltissimo"). Nella tabella 3.10 sono presentati i punteggi medi dell'indice di soddisfazione per ogni aspetto esaminato, nelle tre valutazioni realizzate. Per alcuni item (1, 2, 9, 22 e 24) non è possibile un confronto temporale completo, in quanto inseriti nella valutazione solo a partire dal 2010.

L'indice complessivo di soddisfazione registra, nei tre anni considerati, un aumento continuo, passando da 0,70 della prima valutazione a 0,73 della seconda e a 0,77 della terza, segnando quindi un incremento di poco inferiore al 10% nei tre anni. Questo trend positivo è evidente se si considera la distribuzione degli item della soddisfazione rispetto al punteggio dell'indice (Fig. 3.7): nel corso dei tre anni sono quasi triplicati gli item con punteggio superiore a "molto" (dall'11% al 29%) e, contemporaneamente, sono diminuiti gli aspetti con un livello di soddisfazione "abbastanza-molto" e sono spariti quelli con un basso indice di soddisfazione (5% nel 2010).

**Fig. 3.6 - OdV che hanno attribuito lo stesso livello di punteggio, per anno, valori percentuali**



**Fig. 3.7 - Livello della soddisfazione, per anno, valori percentuali**



<sup>1</sup> Le percentuali sono state calcolate sul blocco di item presenti nei tre anni. Per il 2011 e il 2012 non stati quindi considerati gli item 1, 2, 9, 22 e 24 del questionario.

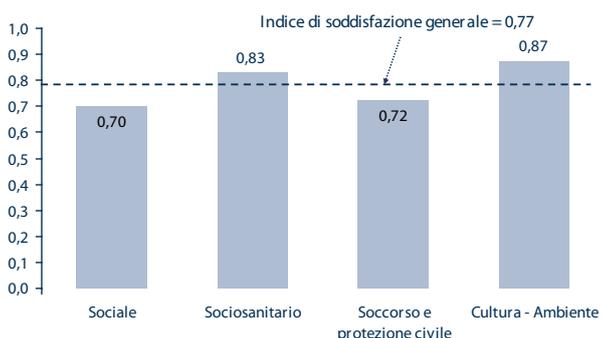
Un'ulteriore conferma del miglioramento del livello di soddisfazione delle associazioni nei confronti dell'attività di progettazione sociale del CSV è rappresentata dall'aumento dell'indice di soddisfazione nel corso dei tre anni per tutti gli item considerati.

Gli aspetti in assoluto più apprezzati continuano a essere la disponibilità e la competenza del personale del CSV (indici di soddisfazione rispettivamente pari a 0,92 e a 0,90). Nel 2012, le associazioni sono molto soddisfatte anche per la capacità di fornire informazioni accurate per la stesura del progetto (0,86), il supporto alla rendicontazione (0,85), il supporto e la consulenza su progetti innovativi (0,84), i tempi stabiliti per l'erogazione del finanziamento (0,82) e la pubblicizzazione dei bandi (0,81).

Gli indici di soddisfazione relativamente più bassi, ma comunque positivi perché corrispondenti ad "abbastanza soddisfatti", sono relativi alla proposta di bandi mirati a bisogni specifici del territorio (0,69) o a bisogni specifici dell'OdV (0,71), alla capacità di facilitare relazioni tra i diversi soggetti (0,71), alla disponibilità di strumenti per la progettazione (0,71), alla copertura oraria per la consulenza (0,71), alla coerenza tra criteri di valutazione e selezione dei progetti finanziati (0,71).

Per alcuni aspetti le valutazioni delle OdV differiscono in maniera (statisticamente) significativa nel tempo. Questo si manifesta in modo più marcato rispetto alla capacità del CSV di facilitare relazioni tra i diversi soggetti e alla sua capacità di fornire informazioni accurate per la stesura del progetto. Altri aspetti per i quali l'indice di soddisfazione subisce una variazione statisticamente significativa nel corso del periodo considerato sono: richiesta di documentazione proporzionata alle capacità dell'OdV, trasparenza nei criteri di valutazione dei progetti, documentazione accessibile per partecipare ai bandi, supporto e consulenza a progetti innovativi, formazione sulla gestione amministrativa e disponibilità del personale del CSV.

**Fig. 3.8 - Indice di soddisfazione, per settore di attività, 2012**



Considerando i dati dell'ultima valutazione in ordine di tempo, la soddisfazione delle Organizzazioni di Volontariato, rispetto all'attività del CSV finalizzata alla progettazione sociale, cambia alla presenza di personale retribuito, per settore di attività dell'OdV e per quota di cofinanziamento del progetto.

Le associazioni con personale retribuito in generale esprimono un giudizio relativamente meno soddisfacente sull'attività del CSV, indicando indici di soddisfazione più bassi per tutti gli aspetti considerati, ad eccezione della pubblicizzazione dei bandi (indice di soddisfazione di 0,88 per le OdV con personale retribuito e 0,78 per quelle senza personale).

La minor soddisfazione delle associazioni con personale retribuito è particolarmente significativa da un punto di vista statistico per due dei 24 item:

- supporto e consulenza a progetti innovativi: indice di soddisfazione 0,73, contro 0,88 per le OdV senza personale;
- capacità di facilitare relazioni tra di diversi soggetti: indice di soddisfazione 0,58 contro 0,75 per le associazioni senza personale.

Le OdV che agiscono nel settore sociale (indice di soddisfazione 0,70) sono mediamente meno soddisfatte di quelle impegnate nella cultura e nell'ambiente (0,87) e nel sociosanitario (0,83).

Le differenze sono dettagliate nella tabella 3.11 dove vengono riportati gli item (14 su 24) per i quali le differenze assumono anche un significato da un punto di vista statistico. Le differenze di giudizio sono particolarmente marcate per la tempestività degli interventi di sostegno (dove l'indice di soddisfazione è minimo per le OdV del sociale, con 0,69, aumenta a 0,88 per le OdV del sociosanitario ed è massimo per quelle del settore cultura e ambiente dove tocca 0,92) e per l'aiuto alla valutazione dei risultati dei progetti (da 0,60 a 0,92, a seconda del settore di attività).

La soddisfazione cambia anche rispetto alla quota di autofinanziamento dell'OdV per il progetto. All'aumentare della quota di cofinanziamento aumenta in proporzione la soddisfazione percepita, in modo particolare per i seguenti aspetti: formazione sulla gestione amministrativa, capacità di facilitare relazioni tra i diversi soggetti, supporto e consulenza a progetti innovativi, formazione sui temi della progettazione, documentazione accessibile per partecipare ai bandi, competenza del personale del CSV, trasparenza nei criteri di valutazione dei progetti, proposta di bandi mirati a bisogni specifici dell'OdV, richiesta di documentazione proporzionata alle capacità dell'OdV.

Il livello di soddisfazione non varia, in modo statisticamente significativo, al variare: del numero di volontari e delle entrate dell'associazione, del bando, dell'attività prevalente del progetto e del ricorso a un cofinanziamento pubblico.

**Tab. 3.10 - Indice di soddisfazione per la “progettazione sociale” del CSV di Rovigo, per item, per anno**

ITEM SODDISFAZIONE	2010	2011	2012
1. Proposta di bandi mirati a bisogni specifici del territorio	-	0,69	0,69
2. Proposta di bandi mirati a bisogni specifici dell'OdV	-	0,67	0,71
3. Richiesta di documentazione proporzionata alle capacità dell'OdV	0,63	0,61	0,72
4. Trasparenza nei criteri di valutazione dei progetti	0,61	0,69	0,74
5. Tempi stabiliti per l'approvazione del progetto	0,71	0,71	0,75
6. Tempi stabiliti per l'erogazione del finanziamento	0,77	0,76	0,82
7. Pubblicizzazione dei bandi	0,72	0,71	0,81
8. Documentazione accessibile per partecipare ai bandi	0,70	0,72	0,77
9. Chiarezza nei criteri di valutazione dei progetti	-	0,69	0,72
10. Supporto e consulenza a progetti innovativi	0,73	0,78	0,84
11. Capacità di facilitare relazioni tra i diversi soggetti	0,57	0,60	0,71
12. Capacità di fornire informazioni accurate per stesura progetto	0,75	0,77	0,86
13. Disponibilità di strumenti per la progettazione (sale, pc, internet...)	0,60	0,68	0,71
14. Formazione sui temi della progettazione	0,66	0,70	0,73
15. Formazione sulla gestione amministrativa	0,67	0,71	0,78
16. Copertura oraria per la consulenza	0,66	0,71	0,71
17. Modalità differenziate consulenza (diretta, telefonica, email...)	0,78	0,80	0,78
18. Competenza del personale del CSV	0,84	0,88	0,90
19. Disponibilità del personale del CSV	0,86	0,93	0,92
20. Tempestività degli interventi di sostegno	0,75	0,78	0,78
21. Supervisione del progetto durante la sua attuazione	0,66	0,71	0,75
22. Coerenza tra criteri valutazione e selezione progetti finanziati	-	0,69	0,71
23. Supporto alla rendicontazione	0,71	0,77	0,85
24. Aiuto alla valutazione dei risultati dei progetti	-	0,67	0,74
<b>INDICE DI SODDISFAZIONE COMPLESSIVO</b>	<b>0,70</b>	<b>0,73</b>	<b>0,77</b>

### Cosa migliorare nella progettazione sociale

Alle organizzazioni è stato chiesto che cosa dovrebbe fare il CSV per migliorare la progettazione sociale.

Si tratta di una domanda a risposta aperta, le informazioni disponibili sono state organizzate in categorie tematiche, analoghe a quelle individuate nelle precedenti verifiche sulla stessa domanda, in modo da facilitare riflessioni comparative. In alcuni questionari, le risposte contengono riferimenti a più categorie. I confini tra categorie sono spesso labili, pertanto uno stesso riferimento, attribuito a una categoria, potrebbe intercettare anche categorie attigue di significato. Nella tabella 3.12 si riportano le principali categorie ordinate per numero di riferimenti associati. Ai fini dell'analisi, le risposte utilizzabili sono pari a 50 unità-questionari; in alcune risposte sono presenti più categorie di contenuto, pertanto il totale di riferimenti è 55.

La prima categoria per percentuale di riferimenti associati (16%) è quella che rileva una piena soddisfazione per l'attività del CSV rispetto alla progettazione sociale e l'assenza di suggerimenti aggiuntivi. A giudizio dei rispondenti, il servizio offerto è già di qualità elevata o comunque commisurato alle esigenze dell'associazione e non sono necessarie azioni migliorative (*"sicuramente si può sempre migliorare, ritengo però che le persone che lavorano presso il CSV sono persone disponibilissime e competenti"*; *"credo operi con competenza, professionalità e sostegno"*; *"funziona tutto bene come sta funzionando finora"*; *"è ottimo così"*; *"per il momento quello che viene attuato va bene"*, ecc.).

**Tab. 3.11 - Indice di soddisfazione per la "progettazione sociale" del CSV di Rovigo, per alcuni item, per settore di attività dell'OdV, 2012**

ITEM SODDISFAZIONE	SOCIALE	SOCIO SANITARIO	CULTURA E AMBIENTE
Richiesta di documentazione proporzionata alle capacità dell'OdV	0,68	0,71	0,92
Trasparenze nei criteri di valutazione dei progetti	0,68	0,76	0,92
Pubblicizzazione dei bandi	0,74	0,87	0,92
Documentazione accessibile per partecipaz. bandi	0,68	0,86	0,83
Supporto e consulenza a progetti innovativi	0,78	0,92	0,92
Disponibilità di strumenti per la progettazione	0,60	0,79	0,88
Modalità differenziate di consulenza	0,68	0,86	0,92
Competenza del personale del CSV	0,84	0,96	0,96
Disponibilità del personale del CSV	0,86	0,97	1,00
Tempestività degli interventi di sostegno	0,69	0,88	0,92
Supervisione del progetto durante l'attuazione	0,67	0,82	0,92
Coerenza tra criteri valutazione e selezione prog.	0,64	0,76	0,88
Supporto alla rendicontazione	0,77	0,90	1,00
Aiuto alla valutazione dei risultati dei progetti	0,60	0,86	0,92

**Tab. 3.12 - Indicazioni per migliorare la progettazione sociale per categorie di contenuto, valori assoluti e percentuali**

DESTINATARI	VALORE ASSOLUTO	VALORE PERCENTUALE
Valutazione positiva, nessuna criticità e/o suggerimento	9	16,4
Azioni informative e/o formative di sostegno	9	16,4
Caratteristiche dei bandi	6	10,9
Promozione della rete e del lavoro di rete	6	10,9
Finanziamenti e risorse economiche	6	10,9
Coinvolgimento delle OdV	4	7,3
Semplificazione amministrativa	3	5,5
Aspetti organizzativi	3	5,5
CSV come osservatorio	2	3,6
Non risposta o non sa	7	12,7
<b>Totale</b>	<b>55</b>	<b>100,0</b>

Ma la stessa percentuale di riferimenti associati (16%) viene assegnata alle azioni informative e/o formative di sostegno. Molto ricorrente è la richiesta di un sostegno per la valutazione dei risultati (*"aiutare la valutazione dei risultati dei progetti", "valutazione del progetto anche in corso di attuazione"*); in modo minore, viene evidenziata l'esigenza di avere ulteriori informazioni sulle tematiche progettuali (*"trovare ulteriori spazi per mettere in condizione le associazioni di trovarsi a parlare assieme, per avere ulteriori informazioni sulle tematiche progettuali"*).

Con l'11% ciascuno vengono evidenziati suggerimenti relativi a:

- caratteristiche dei bandi (*"differenziare meglio in funzione delle emergenze", "effettuare più bandi durante l'anno, come un tempo", "si dovrebbero effettuare progetti più mirati alla OdV di coordinamento", "inserire l'acquisto di attrezzature", "valorizzare anche progetti minori"*);
- promozione della rete e del lavoro di rete (*"aiutarci a coinvolgere quelle associazioni che più si impegnano sul territorio nell'ambito socio-culturale"; "Dovrebbe essere messo in condizione di lavorare per una maggior concertazione fra le associazioni (tavoli tematici) e con le istituzioni che dovrebbero riconoscere al CSV questo suo ruolo"; "proseguire il*

*lavoro di integrazione con le altre agenzie sociali del territorio"; "spingere maggiormente verso la creazione di reti di OdV anche non omogenee"*);

- finanziamenti e risorse economiche (*"avere a disposizione maggiori fondi"; "avere disponibilità economica per più progetti"; "avere più risorse economiche"; "con i fondi attualmente messi a disposizione la progettazione nel sociale risulta molto limitata"; "gestire maggiori risorse finanziarie"*).

Altre proposte si focalizzano sulla necessità di un maggior coinvolgimento delle associazioni (7%), di semplificazione amministrativa (5,5%), di migliorare l'organizzazione (5,5%) e di qualificare il CSV come osservatorio (3,6%).

Il 13% delle associazioni non ha fornito indicazioni rispetto a cosa dovrebbe fare il CSV per migliorare la progettazione sociale.

Facendo un confronto con quanto indicato nel 2010, risulta che i temi sono sostanzialmente gli stessi, anche per ordine di importanza, ad eccezione della questione relativa ai finanziamenti e alle risorse economiche che non era stata evidenziata nella prima valutazione.

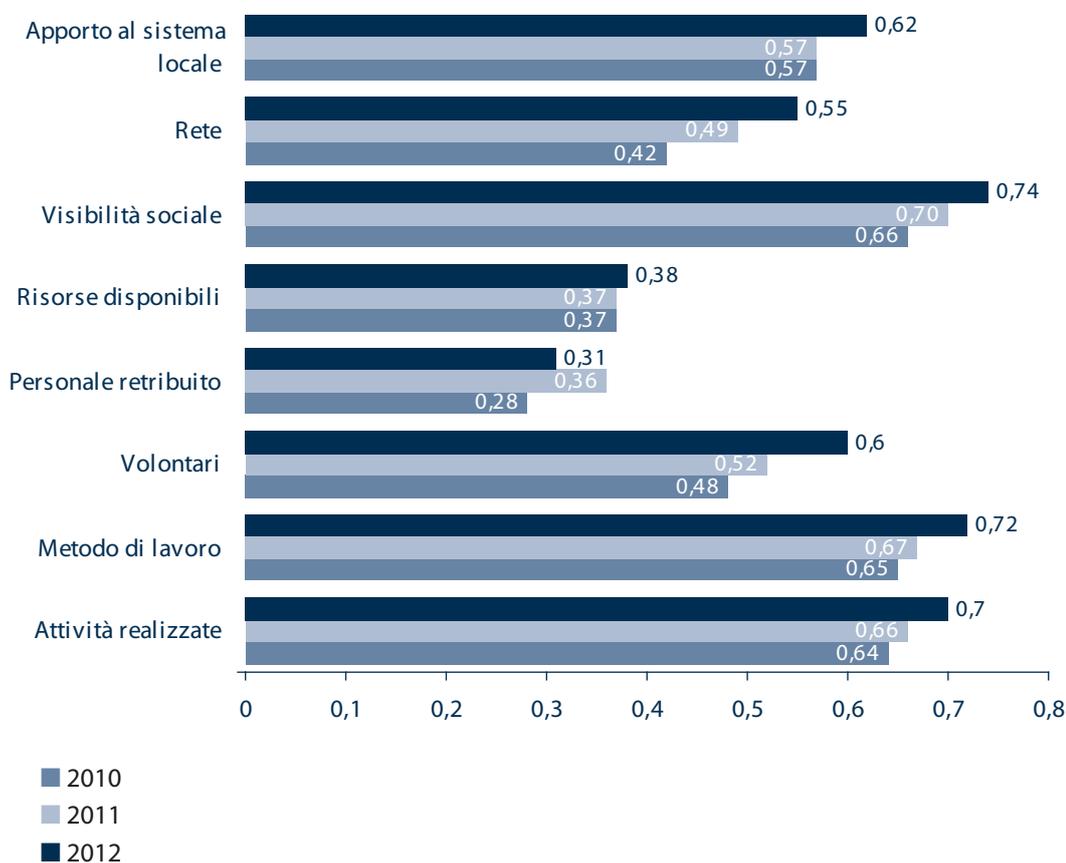
### L'utilità dei progetti finanziati dal CSV

Con l'obiettivo di valutare l'azione progettuale del Centro servizi di Rovigo rispetto a un progetto specifico, è stato chiesto ad ogni organizzazione, che ha beneficiato di finanziamenti, di esprimere un giudizio sull'utilità del progetto finanziato, rispetto a otto dimensioni:

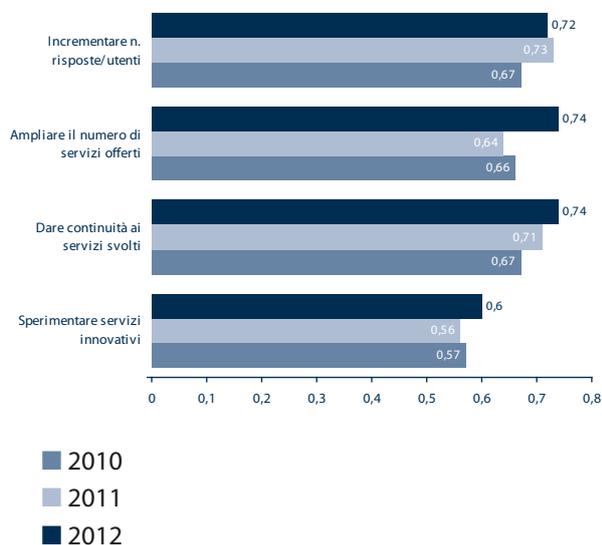
- attività realizzate, quindi: sperimentare servizi innovativi, dare continuità ai servizi svolti, incrementare il numero di risposte/utenti raggiunti, ampliare il numero di servizi offerti;
- metodo di lavoro, cioè: adeguare le risposte ai bisogni, migliorare gli interventi realizzati, valutare le attività svolte, comunicare i risultati delle proprie azioni;
- volontari: sviluppare delle loro competenze sulle attività da svolgere, coinvolgimento dei giovani volontari nelle attività realizzate, aumento del numero di volontari attivi, coinvolgimento di professionisti che prestano gratuitamente il loro servizio;
- personale retribuito, relativamente a: avvalersi per la prima volta di personale retribuito, aumentare il numero di collaboratori retribuiti, acquisire competenze professionali da personale retribuito;

- risorse disponibili, nel senso di: aumentare l'attrezzatura necessaria per realizzare gli interventi, ampliare il numero di soci dell'OdV, promuovere la capacità dell'OdV di reperire nuovi finanziamenti, dotarsi di nuovi strumenti informatici, sostenere spese generali non direttamente riconducibili al progetto;
- visibilità sociale, in termini di: qualificare l'OdV come promotrice di sviluppo sociale, potenziare la credibilità dell'OdV, migliorare l'immagine dell'OdV agli occhi della gente, informare sui propri servizi, sviluppare il protagonismo del volontariato;
- rete, cioè attivare nuove collaborazioni, rafforzare i rapporti già esistenti, realizzare azioni concrete in condivisione di risorse;
- apporto al sistema locale dei servizi alle persone, dell'ambiente e del capitale culturale (es. promuovere la cultura della solidarietà, integrare i servizi esistenti, fare interventi di prevenzione).

Fig. 3.9 - Domini dell'utilità per indice di utilità, per anno



**Fig. 3.10 - Indice di utilità dei progetti rispetto alle attività realizzate, per item, per anno**



Per ogni item il giudizio varia con una scala a 5 livelli, da "per niente" a "moltissimo". Nella tabella A.2 in appendice sono riportate le percentuali di risposta per ogni aspetto indagato rispetto ai 50 progetti valutati nel 2012.

Come nel caso della soddisfazione, è stato elaborato un indice, quale misura sintetica, di quanto i progetti sono risultati utili, costruito trasformando la scala qualitativa di giudizio in scala numerica. Esso varia da un minimo di 0 ("per niente") a un massimo di 1 ("moltissimo"). Essendo un indice sintetico rende più agevole il confronto.

I progetti finanziati dal CSV di Rovigo nel corso dell'ultimo anno sono serviti soprattutto per potenziare la visibilità sociale, le attività realizzate e il metodo di lavoro, a conferma di quanto già emerso nelle precedenti rilevazioni (Fig. 3.9).

Nell'ambito della visibilità sociale dell'organizzazione, la progettazione ha inciso maggiormente sulla credibilità dell'associazione (0,79), sul miglioramento dell'immagine agli occhi della gente (0,77), sul qualificare l'OdV come promotrice di sviluppo sociale (0,74). Il progetto è stato utile per migliorare le attività realizzate, dando continuità ai servizi svolti e consentendo di ampliare il numero di servizi offerti (entrambi con 0,74). Rispetto al metodo di lavoro, gli aspetti con la più alta utilità sono stati: adeguare le risposte ai bisogni e migliorare gli interventi realizzati (entrambi con indice di utilità dello 0,74).

Punteggi alti sono stati attribuiti anche alla promozione della cultura della solidarietà (0,73), alla possibilità di incrementare il numero di risposte/utenti raggiunti

(0,72), di valutare le attività svolte (0,72), di sviluppare le competenze dei volontari sulle attività da svolgere (0,72), di informare sui propri servizi (0,71), di rafforzare i rapporti con altre OdV (0,71) e di sviluppare il protagonismo del volontariato (0,70).

Viceversa, i progetti finanziati sono risultati meno utili, come negli anni precedenti, per: aumentare il numero di collaboratori retribuiti (0,12), avvalersi per la prima volta di personale retribuito (0,13), sostenere spese generali non direttamente riconducibili al progetto (0,24) e dotarsi di nuovi strumenti informatici (0,27).

Complessivamente, come per il livello di soddisfazione nei confronti dell'attività di progettazione sociale, anche nel caso dell'utilità derivante dal progetto finanziato dal CSV di Rovigo i valori degli aspetti considerati mostrano un generalizzato incremento nei tre anni. Questo aumento è particolarmente significativo (da un punto di vista statistico) per quanto concerne la rete (e in modo particolare il rafforzamento dei rapporti con altri soggetti e la realizzazione di azioni concrete con risorse di altri soggetti) e i volontari (aumento del loro numero, sviluppo delle loro competenze, coinvolgimento di giovani e di professionisti).

Il livello di utilità derivante dal progetto finanziato dal CSV varia con riferimento alla classe di ampiezza dell'associazione, alla presenza di personale retribuito nell'OdV, al settore di intervento dell'associazione, all'attività prevalente del progetto, e in misura minore, alla quota di cofinanziamento.

Dall'analisi dei dati riferiti al 2012, emerge una relazione tra ampiezza dell'associazione e grado di utilità del progetto finanziato con riferimento ad alcuni aspetti. Nello specifico, all'aumentare del numero di volontari dell'OdV aumenta in proporzione l'utilità raggiunta nel: coinvolgere giovani volontari nelle attività realizzate, fare interventi di prevenzione, valutare le attività svolte. L'utilità percepita dalle associazioni con personale retribuito, rispetto a quelle che non ne hanno, è maggiore solo nel 31% degli item considerati. È una differenza tuttavia particolarmente significativa per la possibilità di integrare i servizi esistenti: l'indice di utilità delle OdV con personale retribuito è 0,79 contro lo 0,55 di quelle senza personale.

Il grado di utilità del progetto finanziato varia anche a seconda del settore di attività dell'associazione. In generale, le OdV del sociale hanno una percezione minore dell'utilità ricevuta dalla realizzazione del progetto. Questa minor percezione è particolarmente significativa rispetto alla possibilità di attivare nuove collaborazioni con enti privati (0,35 per le OdV del sociale e 0,56 per quelle del sociosanitario) o di rafforzare i rapporti già esistenti con Enti pubblici (rispettivamente 0,57 contro 0,75) e privati (0,41 e 0,61).

Tab. 3.13 - Indice di utilità dei progetti finanziati dal CSV, per item, per anno

DOMINI E ITEM DELL'UNITÀ	2010	2011	2012
<b>ATTIVITÀ REALIZZATE</b>			
1. Sperimentare servizi innovativi	0,57	0,56	0,60
2. Dare continuità ai servizi svolti	0,67	0,71	0,74
3. Ampliare il numero di servizi offerti	0,66	0,64	0,74
4. Incrementare il numero di risposte/utenti raggiunti	0,67	0,73	0,72
<b>METODO DI LAVORO</b>			
5. Adeguare le risposte ai bisogni	0,66	0,69	0,74
6. Migliorare gli interventi realizzati	0,68	0,70	0,74
7. Valutare le attività svolte	0,64	0,66	0,72
8. Comunicare i risultati delle proprie azioni	0,62	0,64	0,67
<b>VOLONTARI</b>			
9. Aumentare il numero di volontari attivi	0,47	0,48	0,61
10. Sviluppare le competenze dei volontari sulle attività da svolgere	0,61	0,62	0,72
11. Coinvolgere giovani volontari nelle attività realizzate	0,46	0,56	0,64
12. Coinvolgere professionisti che prestano gratuitamente il loro servizio	0,37	0,43	0,41
<b>PERSONALE RETRIBUITO (SOLO PER OdV CON PERSONALE RETRIBUITO)</b>			
13. Avvalersi per la prima volta di personale retribuito	0,15	0,13	0,13
14. Aumentare il numero di collaboratori retribuiti	0,15	0,33	0,12
15. Acquisire competenze professionali da personale retribuito	-	0,63	0,67
<b>RISORSE DISPONIBILI</b>			
16. Ampliare il numero di soci dell'OdV	0,42	0,50	0,51
17. Aumentare l'attrezzatura necessaria per realizzare gli interventi	0,43	0,43	0,45
18. Dotarsi di nuovi strumenti informatici	0,33	0,27	0,27
19. Promuovere la capacità dell'OdV di reperire nuovi finanziamenti	0,43	0,43	0,43
20. Sostenere spese generali non direttamente riconducibili al progetto	0,26	0,23	0,24

DOMINI E ITEM DELL'UNITÀ	2010	2011	2012
<b>VISIBILITÀ SOCIALE</b>			
21. Informare sui propri servizi	0,66	0,69	0,71
22. Migliorare l'immagine della vostra OdV agli occhi della gente	0,71	0,73	0,77
23. Qualificare l'OdV come promotrice di sviluppo sociale	0,66	0,70	0,74
24. Sviluppare il protagonismo del volontariato	0,59	0,66	0,70
25. Potenziare la credibilità della vostra OdV	0,70	0,74	0,79
<b>RETE</b>			
<i>Attivare nuove collaborazioni con:</i>			
26. Altre OdV	0,53	0,56	0,65
27. Altri soggetti del Terzo settore	0,43	0,51	0,56
28. Enti pubblici	0,46	0,57	0,58
29. Enti privati	0,37	0,44	0,44
<i>Rafforzare i rapporti con:</i>			
30. Altre OdV	0,52	0,62	0,71
31. Altri soggetti del Terzo settore	0,42	0,49	0,57
32. Enti pubblici	0,45	0,60	0,63
33. Enti privati	0,36	0,43	0,49
<i>Realizzare azioni concrete con l'apporto di risorse (umane, finanziarie, materiali) da parte di:</i>			
34. Altre OdV	0,41	0,49	0,59
35. Altri soggetti del Terzo settore	0,35	0,38	0,50
36. Enti pubblici	0,41	0,47	0,53
37. Enti privati	0,31	0,33	0,41
<b>APPORTO AL SISTEMA LOCALE DEI SERVIZI ALLE PERSONE, DELL'AMBIENTE, DEL CAPITALE CULTURALE</b>			
38. Individuare nuove aree di bisogno	0,53	0,52	0,57
39. Integrare i servizi esistenti	0,63	0,58	0,61
40. Fare interventi di prevenzione	0,49	0,52	0,52
41. Stimolare le istituzioni affinché tutelino le persone svantaggiate/i beni della comunità	0,53	0,56	0,64
42. Promuovere la cultura della solidarietà	0,66	0,69	0,73

**Tab. 3.14 - Indice di utilità del progetto, aspetti con più o meno utilità, per settore di attività dell'OdV, 2012**

	<b>SOCIALE</b>	<b>SOCIO SANITARIO</b>	<b>CULTURA E AMBIENTE</b>
Maggiore utilità	42. Promuovere la cultura della solidarietà (0,74)	22. Migliorare l'immagine della vostra OdV agli occhi della gente (0,86)	4. Incrementare il numero di risposte/ utenti raggiunti (0,92)
	25. Potenziare la credibilità della vostra OdV (0,73)	23. Qualificare l'OdV come promotrice di sviluppo sociale (0,83)	1. Sperimentare servizi innovativi 3. Ampliare il numero di servizi offerti 5. Adeguare le risposte ai bisogni 6. Migliorare gli interventi realizzati 10. Sviluppare le competenze dei volontari sulle attività da svolgere 25. Potenziare la credibilità della vostra OdV (0,83)
	22. Migliorare l'immagine della vostra OdV agli occhi della gente (0,72)	22. Migliorare l'immagine della vostra OdV agli occhi della gente (0,72)	
Peggior utilità	20. Sostenere spese generali non direttamente riconducibili al progetto (0,20)	18. Dotarsi di nuovi strumenti informatici (0,19)	37. Realizzare azioni concrete con l'apporto di risorse da parte di enti privati (0,29)
	18. Dotarsi di nuovi strumenti informatici (0,27)	20. Sostenere spese generali non direttamente riconducibili al progetto (0,25)	20. Sostenere spese generali non direttamente riconducibili al progetto (0,33)
	12. Coinvolgere professionisti che prestano gratuitamente il loro servizio (0,33)	19. Promuovere la capacità dell'OdV di reperire nuovi finanziamenti (0,39) 17. Aumentare l'attrezzatura necessaria per realizzare gli interventi (0,39)	18. Dotarsi di nuovi strumenti informatici (0,38)

Si nota, inoltre, che gli aspetti di maggiore utilità sono diversi per settore di attività dell'associazione (l'unico aspetto comune è rappresentato dalla possibilità di potenziare la credibilità della OdV). Più omogeneità, invece, si riscontra in quelli di minor utilità (Tab. 3.14).

L'utilità varia anche rispetto all'attività prevalente del progetto. Nel complesso i progetti di sensibilizzazione e prevenzione si sono rivelati più utili di quelli di assistenza in 13 dei 42 aspetti considerati, e in modo particolare per: comunicare i risultati delle proprie azioni, sperimentare servizi innovativi, ampliare il numero di soci dell'OdV, sostenere spese generali non direttamente riconducibili al progetto, fare interventi di prevenzione.

In alcuni dei 13 item (aumentare il numero di volontari attivi, sostenere spese generali non direttamente riconducibili al progetto, individuare nuove aree di bisogno, fare interventi di prevenzione) l'utilità dei progetti di sensibilizzazione e prevenzione è maggiore anche di quella dei progetti di formazione.

L'incidenza dell'utilità percepita varia rispetto alla quota di cofinanziamento a carico dell'OdV solo rispetto alla possibilità di realizzare azioni concrete con l'apporto di risorse da parte di altre OdV. All'aumentare della quota di cofinanziamento a carico dell'associazione aumenta in proporzione l'utilità percepita verso questo aspetto.

L'utilità non differisce in modo statisticamente significativo per: classe di entrate annuali dell'OdV, bando e presenza di cofinanziamenti pubblici.

Nelle pagine successive si approfondiscono le valutazioni delle associazioni rispetto a ciò che i progetti finanziati dal CSV di Rovigo hanno permesso di fare, in ciascuna delle otto dimensioni esplorate: attività realizzate, metodo di lavoro, volontari, personale retribuito, risorse disponibili, visibilità sociale rete, apporto al sistema locale dei servizi. Laddove presenti si evidenziano le differenze, statisticamente significative, nelle risposte per: anno, classe ampiezza dell'associazione, presenza di personale retribuito nell'OdV, settore di intervento dell'associazione, attività prevalente del progetto.

**Attività realizzate**

Complessivamente, nel 2012 le organizzazioni considerano utili i finanziamenti del CSV di Rovigo per dare continuità ai servizi svolti (indice di utilità 0,74), incrementare il numero di servizi offerti (0,74) e ampliare il numero di risposte e degli utenti (0,72). I progetti sono stati un po' meno utili, invece, per sperimentare servizi innovativi (0,60). I valori indicano un aumento per tutti gli aspetti ad eccezione della possibilità di

incrementare il numero di risposte e/o di utenti, che segna una leggera diminuzione rispetto al 2011. Tuttavia non si sono differenze statisticamente significative tra un anno e l'altro.

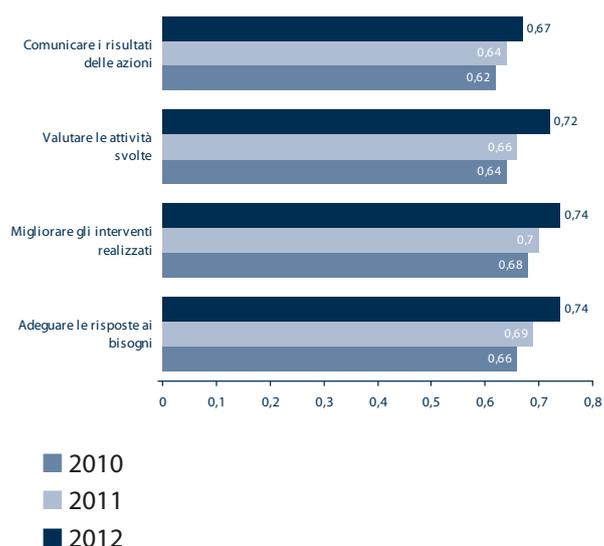
Sperimentare servizi innovativi ha un'utilità maggiore per i bandi di sensibilizzazione e prevenzione rispetto, in modo particolare, a quelli di assistenza.

**Metodo di lavoro**

Le associazioni esprimono valutazioni molto positive sui progetti finanziati anche per quanto riguarda il metodo di lavoro. I progetti contribuiscono in particolare ad adeguare le risposte ai bisogni e a migliorare gli interventi realizzati (indice di utilità 0,74), a fare valutazione delle attività svolte (0,72) e a comunicare i risultati delle proprie azioni (0,67). Per tutti gli aspetti considerati si registra un aumento degli indici di utilità che è particolarmente significativo tra il 2010 e il 2012 per adeguare le risposte ai bisogni.

L'utilità derivante dalla valutazione delle attività svolte è maggiormente percepita dalle associazioni con più volontari. Mentre i progetti di sensibilizzazione e prevenzione sono più utili per comunicare meglio i risultati ottenuti e per valutare le attività svolte rispetto a quelli assistenziali.

**Fig. 3.11 - Indice di utilità dei progetti rispetto al metodo di lavoro, per item, per anno**



### Volontari

Rispetto ai volontari, la valutazione si è basata su più aspetti. I progetti si sono rivelati maggiormente utili per sviluppare le competenze dei volontari (0,72), e in seconda battuta per coinvolgere giovani (0,64) e per aumentare il numero dei volontari attivi (0,61). Il progetto si è rivelato, invece, meno utile rispetto al coinvolgimento di professionisti nelle attività di volontariato (0,41).

Nel confronto tra 2012 e 2010, gli indici di utilità hanno registrato un aumento significativo, più evidente numericamente (+39%), nella possibilità di coinvolgere giovani volontari nelle attività realizzate dal progetto. Questo è un aspetto, inoltre, che ha avuto un riscontro maggiore nelle OdV di grandi dimensioni. L'incremento del numero di volontari attivi e lo sviluppo delle competenze dei volontari è più rilevante per i progetti aventi come attività prevalente la sensibilizzazione e la prevenzione, rispetto a quelli assistenziali.

### Personale retribuito

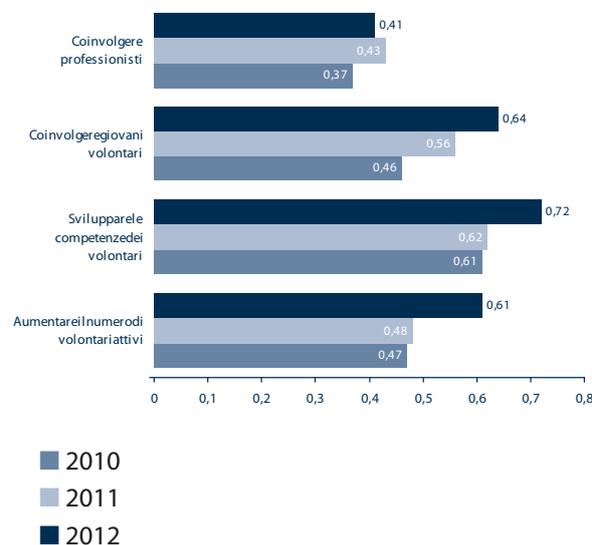
L'impatto della progettazione sul personale retribuito è stato considerato solo per le OdV che prevedono tali figure al loro interno (circa un quarto del totale). I giudizi sono positivi soltanto per la possibilità di acquisire competenze professionali da personale retribuito (indice di utilità 0,67). Nel complesso i progetti finanziati non sono risultati utili né per aumentare il numero di collaboratori retribuiti (0,12), né per avvalersi per la prima volta di personale retribuito (0,13). La scarsa numerosità di associazioni che hanno personale retribuito (13) non consente di rilevare relazioni significative tra questi item e il settore di attività dell'OdV, il tipo di bando e la quota di cofinanziamento.

### Risorse disponibili

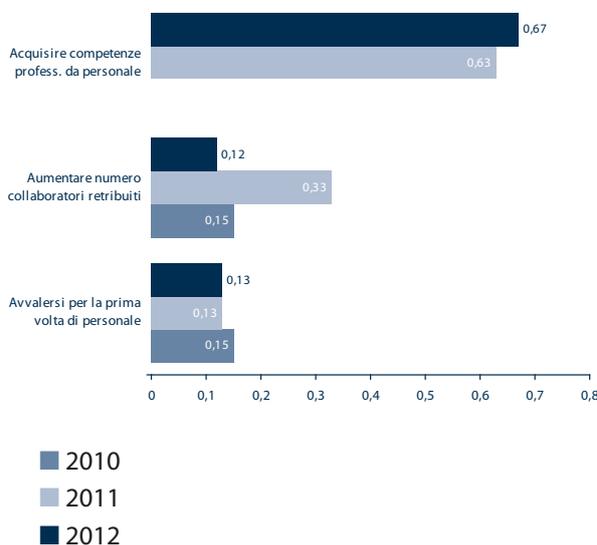
In alcuni casi il finanziamento vincolato al progetto ha permesso di aumentare il numero dei soci (0,51), soprattutto per i progetti di sensibilizzazione e prevenzione, le attrezzature (0,45) e la capacità dell'associazione di reperire nuovi finanziamenti (0,43, valore costante negli anni).

I finanziamenti ricevuti, invece, non sono stati utilizzati per aumentare le proprie risorse: né in termini di nuovi strumenti informatici (indice di utilità 0,27), né in termini di copertura delle spese generali non direttamente riconducibili al progetto (0,24). I progetti più utili rispetto a quest'ultimo aspetto sono quelli di sensibilizzazione e prevenzione (0,33), molto meno quelli di assistenza (0,06).

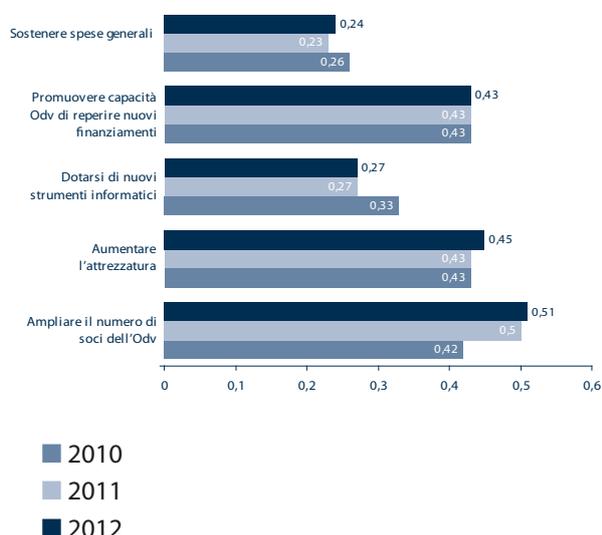
**Fig. 3.12 - Indice di utilità dei progetti rispetto ai volontari, per item, per anno**



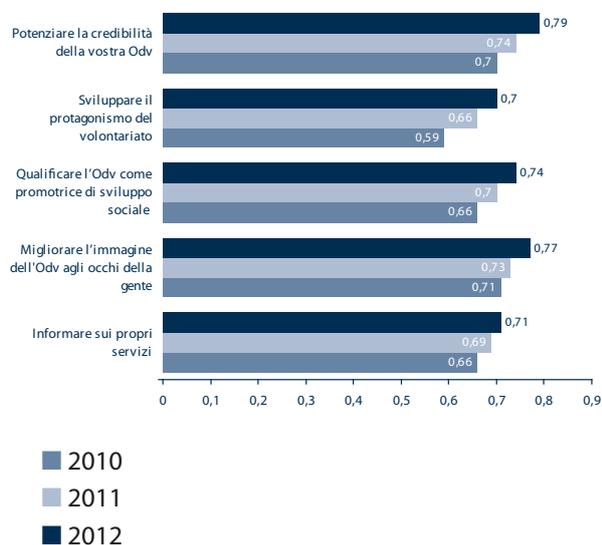
**Fig. 3.13 - Indice di utilità dei progetti rispetto al personale retribuito, per item, per anno**



**Fig. 3.14 - Indice di utilità dei progetti rispetto alle risorse disponibili, per item, per anno**



**Fig. 3.15 - Indice di utilità dei progetti rispetto alla visibilità sociale, per item, per anno**



**Visibilità sociale**

La visibilità sociale è l'area valutata più positivamente dalle associazioni del rodigino, soprattutto per potenziare la credibilità delle OdV (indice di utilità 0,79), per migliorarne l'immagine agli occhi della gente (0,77) e per qualificarle come promotrici di sviluppo sociale (0,74).

I progetti finanziati dal CSV sono stati un po' meno utili per informare sui propri servizi (0,71) e per sviluppare il protagonismo del volontariato (0,70). Quest'ultimo aspetto registra, tuttavia, un aumento significativo tra il 2010 e il 2012.

A migliorare l'immagine delle OdV, a qualificare l'Odv come soggetto di promozione sociale, a potenziare la credibilità dell'associazione contribuiscono soprattutto i progetti di sensibilizzazione e prevenzione.

**Rete**

Rispetto alla capacità dei progetti finanziati di favorire il lavoro di rete, la valutazione ha considerato tre aspetti: l'attivazione di nuove collaborazioni, il rafforzamento di quelle esistenti e il contributo per la realizzazione di azioni concrete.

In generale i progetti sono stati più utili per rafforzare i rapporti esistenti (0,60) rispetto all'attivazione di nuove collaborazioni (0,56) o alla realizzazione di azioni con l'apporto di risorse da parte di altri soggetti (0,51).

I progetti sono stati utili soprattutto per fare rete con altre associazioni di volontariato e, in particolare, per rafforzare i rapporti (0,71), per attivare nuove collaborazioni (0,65) e per realizzare azioni concrete (0,59).

Un po' meno utili lo sono stati per fare rete con gli Enti pubblici (complessivamente indice di utilità di 0,58, dovuto soprattutto al rafforzamento di rapporti esistenti) e con altri soggetti del Terzo settore (indice complessivo di 0,54 e anche in questo caso grazie al consolidamento di collaborazioni già attive). L'impatto sulla rete con gli enti privati è molto meno importante (indice di utilità complessivo di 0,45), ma più significativo per le associazioni che operano nel settore socio sanitario.

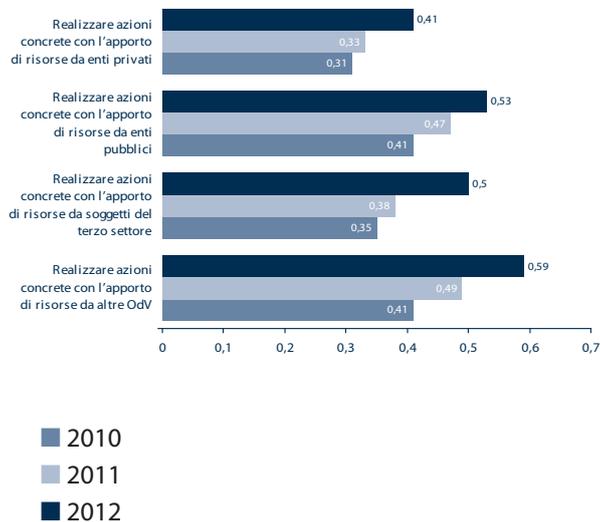
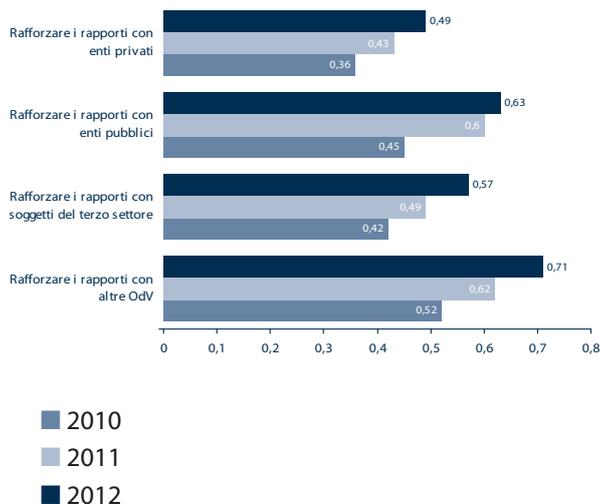
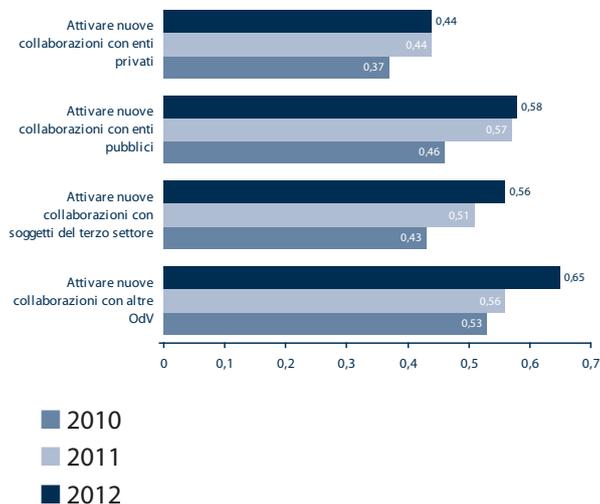
Gli aumenti registrati nei singoli item tra il 2010 e il 2012 sono quasi tutti significativi.

L'incidenza dell'utilità percepita rispetto alla possibilità di realizzare azioni concrete con l'apporto di risorse da parte di altre OdV aumenta all'aumentare della quota di cofinanziamento a carico dell'Odv.

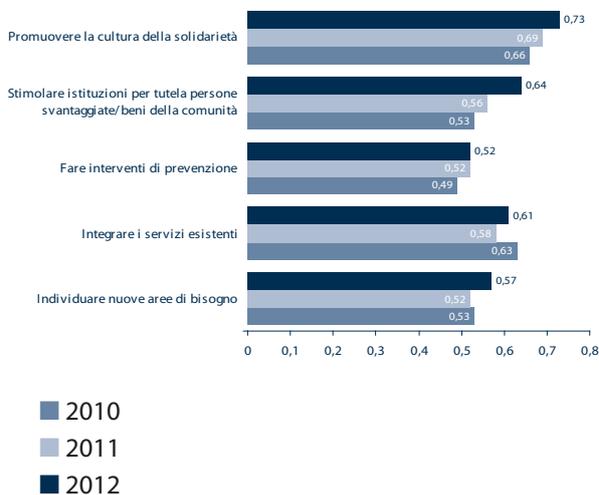
**Apporto al sistema locale**

Rispetto all'ultima dimensione indagata, l'apporto al sistema locale dei servizi, dell'ambiente e del capitale culturale, i progetti sono risultati utili soprattutto per promuovere la cultura della solidarietà (indice di

**Fig. 3.16 - Indice di utilità dei progetti rispetto alla rete, per item, per anno**



**Fig. 3.17 - Indice di utilità dei progetti rispetto all'apporto al sistema locale, per item, per anno**



utilità 0,73), meno per stimolare le istituzioni affinché tutelino le persone svantaggiate o i beni della comunità (0,64) ma in sensibile aumento rispetto al 2010. I progetti sono stati ancora meno utili per integrare i servizi esistenti (0,61), individuare nuove aree di bisogno (0,57) e fare interventi di prevenzione (0,52). I progetti realizzati dalle associazioni con personale retribuito hanno un maggiore impatto sull'integrare maggiormente i servizi esistenti. I progetti che più sono riusciti a individuare nuove aree di bisogno e a fare interventi di prevenzione sono soprattutto quelli che fanno sensibilizzazione e prevenzione.

**L'utilità in termini di miglioramento dei servizi offerti**

Le Organizzazioni di Volontariato hanno valutato se, e quanto, i progetti finanziati dal CSV hanno permesso di migliorare la qualità dei servizi offerti, in termini di affidabilità, capacità di risposta, relazione, comunicazione e strumenti pratici. Anche per questa dimensione valutativa, per ogni aspetto indagato le associazioni hanno attribuito un punteggio (su scala a 5 punti), da "per niente" a "moltissimo". L'indice di miglioramento che ne deriva è una misura sintetica di quanto i progetti sono risultati utili alle organizzazioni per migliorare la qualità dei servizi offerti. Esso varia da un minimo di 0 ("per niente") a un massimo di 1 ("moltissimo").

Nelle tre valutazioni, nessuna associazione di volontariato ha attribuito bassa utilità (poco/per niente) a tutti gli item considerati. Coloro che hanno assegnato punteggi positivi (molto/moltissimo) in tutti gli aspetti considerati (alta utilità), oscillano tra il 18% del 2011 e il 10% del 2012. Sono invece circa la metà le associazioni che indicano solo punteggi medio alti (abbastanza/molto/moltissimo) in tutti gli item (medio-alta utilità).

Nella tabella A.3 in appendice sono riportate le percentuali di risposta per ogni item indagato.

Nel complesso, i progetti finanziati dal CSV di Rovigo hanno permesso di migliorare la qualità dei servizi offerti soprattutto dal punto di vista relazionale (0,79), ma anche in termini comunicazione, capacità di risposta e affidabilità (Fig. 3.18).

L'indice di miglioramento complessivo (Tab. 3.16) in questi tre anni evidenzia una dinamica alternata: in diminuzione tra il 2010 e il 2011 e in aumento nel 2012, senza però tornare ai valori della prima valutazione. Nonostante questo, non ci sono differenze in media significative nel tempo, in nessuno degli aspetti considerati.

Per le OdV, nel 2012, i progetti hanno permesso di migliorare soprattutto la capacità di ascolto e il rispetto della dignità delle persone utenti dei loro servizi (entrambi con indice di 0,83), nonché l'attenzione alle esigenze delle persone con cui si viene a contatto (0,81). Meno impatto viene dichiarato invece per dotarsi di strumentazione innovativa (0,40) e di attrezzature affidabili e sicure (0,48), per far fronte alle emergenze e per il rispetto dei tempi di realizzazione del servizio (entrambi con 0,60).

Il giudizio sul miglioramento della qualità derivante dalla realizzazione del progetto finanziato dal CSV di Rovigo è uniforme. Non varia, infatti, al variare delle dimensioni e delle entrate economiche dell'associazione, della disponibilità di personale retribuito, del bando e della quota di cofinanziamento del progetto garantita dell'OdV.

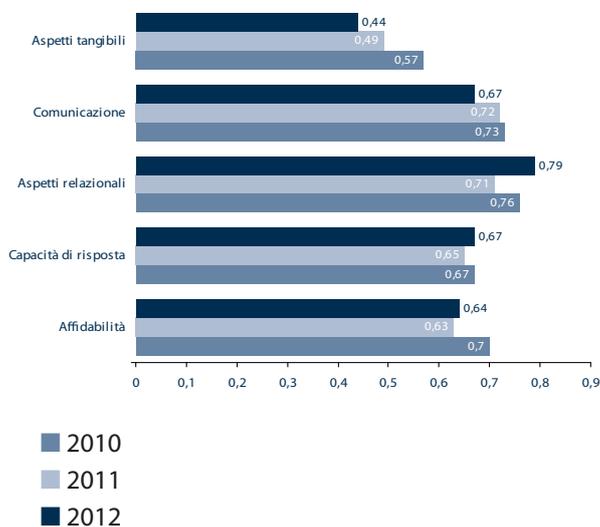
Alcune variazioni si riscontrano considerando il settore di attività dell'associazione e l'attività prevalente del progetto. In generale per le associazioni che si occupano di cultura e ambiente, si nota un maggiore indice di miglioramento rispetto a quelle che si occupano di sociale e di sociosanitario. Tuttavia è una differenza significativa solo per un aspetto: la competenza dei volontari a cui le associazioni culturali e ambientali attribuiscono un indice di miglioramento di 0,88, mentre quelle che si occupano di sociale assegnano un punteggio di 0,65.

I progetti di sensibilizzazione e prevenzione sono maggiormente utili, a confronto con quelli di forma-

**Tab. 3.15 - Livello di utilità dei progetti finanziati dal CSV, per anno, valori percentuali**

LIVELLO DI UTILITÀ	2010	2011	2012
Alta utilità (molto/moltissimo in tutti gli item)	15,5	17,8	10,0
Medio-alta utilità (abbastanza/molto/moltissimo in tutti gli item)	45,2	53,3	52,0
Bassa utilità (poco/per niente in tutti gli item)	0,0	0,0	0,0

**Fig. 3.18 - Indice di miglioramento dei progetti, per item, per anno**



Tab. 3.16 - Indice di miglioramento dei progetti finanziati dal CSV, per item, per anno

DOMINI E ITEM DEL MIGLIORAMENTO	2010	2011	2012
<b>AFFIDABILITÀ</b>			
1. Offerta di servizi accurati	0,66	0,67	0,67
2. Rispetto dei tempi di realizzazione del servizio	0,73	0,60	0,60
3. Trasparenza nell'organizzazione dei servizi	0,71	0,63	0,65
<b>CAPACITÀ DI RISPOSTA</b>			
4. Risposte adeguate ai bisogni	0,71	0,69	0,75
5. Tempestività degli interventi	0,71	0,63	0,65
6. Far fronte alle emergenze	0,60	0,63	0,60
<b>ASPETTI RELAZIONALI</b>			
7. Competenza dei volontari	0,63	0,71	0,75
8. Rispetto della privacy delle persone con cui si viene a contatto	0,72	0,63	0,73
9. Attenzione alle esigenze delle persone contattate	0,82	0,75	0,81
10. Disponibilità dei volontari/ del personale	0,78	0,65	0,77
11. Capacità di ascolto	0,76	0,71	0,83
12. Rispetto della dignità delle persone	0,80	0,79	0,83
<b>COMUNICAZIONE</b>			
13. Informazioni chiare	0,74	0,73	0,69
14. Competenza nel rispondere alle domande delle persone	0,74	0,75	0,69
15. Diffusione dei risultati	0,70	0,69	0,62
<b>ASPETTI TANGIBILI</b>			
16. Attrezzature affidabili e sicure	0,57	0,52	0,48
17. Strumentazione innovativa	0,57	0,46	0,40
<b>INDICE COMPLESSIVO</b>	<b>0,71</b>	<b>0,66</b>	<b>0,68</b>

zione, per migliorare la trasparenza nell'organizzazione dei servizi e il rispetto dei tempi di realizzazione del servizio; e sono maggiormente utili per migliorare la dotazione di strumentazione rispetto ai progetti di assistenza (rispettivamente 0,58 e 0,30).

### Scenari alternativi alla progettazione sociale

Una domanda specifica mirava a rilevare come si sarebbero comportate le Organizzazioni di Volontariato in assenza dei finanziamenti del CSV. Sono state considerate come ipotesi alternative: cercare altre fonti di finanziamento, creare collaborazioni con altre Organizzazioni di Volontariato, cercare una maggiore disponibilità dei soci per autofinanziare il progetto, ridurre i servizi offerti, non realizzare il progetto. Erano possibili più risposte. Meno della metà delle associazioni (44%) afferma che in mancanza dei finanziamenti ricevuti, non avrebbero realizzato il progetto (Tab. 3.17). Nel 38% dei casi avrebbero cercato altre fonti di finanziamento. Poco più di un quarto avrebbe ridotto i servizi. Le opzioni scelte più raramente, invece, sono la ricerca di collaborazioni con altre associazioni di volontariato (16%) e la richiesta di disponibilità ai soci per autofinanziarsi (18%).

**Tab. 3.17 - Azioni alternative in caso di mancato finanziamento, per anno, valori percentuali**

SCENARI	2010	2011	2012
Non avremmo realizzato il progetto	35,7	48,9	44,0
Avremmo cercato altre fonti di finanziamento	39,3	35,6	38,0
Avremmo ridotto i servizi	28,6	31,1	26,0
Avremmo cercato maggiore disponibilità dei soci per autofinanziare il progetto	15,5	20,0	18,0
Avremmo cercato collaborazioni con altre OdV	21,4	17,8	16,0

Nota: i valori percentuali superano complessivamente 100 perché erano possibili più risposte.

La scelta delle azioni da intraprendere nel caso in cui non ci fosse stato il finanziamento da parte del Centro servizi di volontariato di Rovigo, non ha relazioni significative da un punto di vista statistico rispetto alla tipologia di bando, all'attività prevalente dell'associazione, alle sue dimensioni (in termini di numero di volontari), alla presenza di personale retribuito e al ricorso ad altri finanziamenti.

Un'ultima domanda va a esplorare le ipotesi di azione delle OdV alla conclusione del progetto. Un terzo delle organizzazioni (34%) pensa di continuare il progetto, presentando una nuova domanda di finanziamento al CSV di Rovigo. In alternativa, le associazioni scelgono di continuare a realizzare gli interventi grazie all'aiuto degli enti che hanno collaborato (22%), avvalendosi quindi della rete, con risorse proprie (20% dei casi), o cercando finanziamenti presso altre fonti (16%). Infine, l'8% delle associazioni non prevede alcuna ipotesi di azione successiva, in quanto il progetto è terminato.

**Tab. 3.18 - Ipotesi di azione successiva alla conclusione del progetto, per anno, valori percentuali**

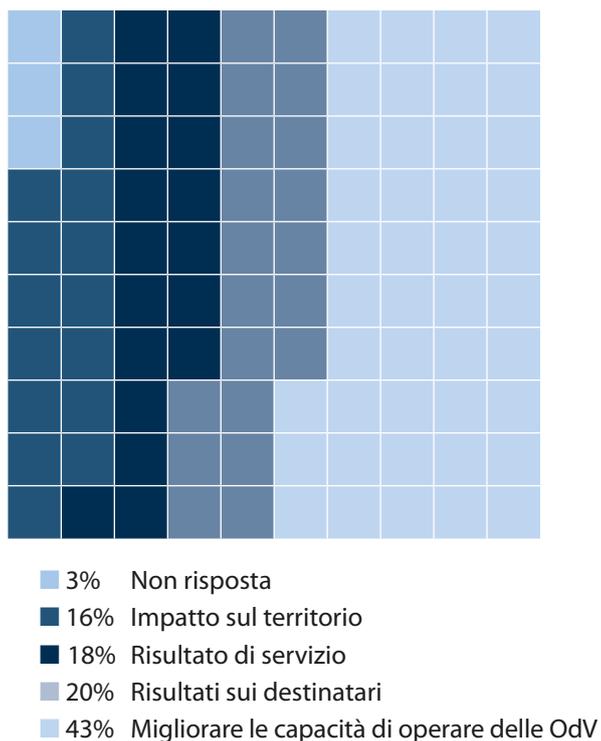
AZIONE SUCCESSIVA	2010	2011	2012
Nessuna, il progetto è terminato	29,8	4,4	8,0
Continuare il progetto, presentando nuova domanda di finanziamento al CSV	38,1	57,8	34,0
Continuare a realizzare gli interventi, con l'aiuto degli enti che hanno collaborato	11,9	15,6	22,0
Continuare a realizzare gli interventi, cercando finanziamenti presso altre fonti	20,2	6,7	16,0
Continuare a realizzare gli interventi, con risorse proprie	-	15,6	20,0

Nota: i valori percentuali superano complessivamente 100 perché erano possibili più risposte.

Rispetto allo scorso anno si nota un minor ricorso al CSV, quale azione successiva, compensato dalla ricerca di fonti alternative e, in misura minore, dal venir meno della necessità di un nuovo finanziamento perché il progetto è concluso.

Anche in questo caso come per le scelte alternative che l'OdV avrebbe fatto in assenza del finanziamento del CSV, l'opzione dell'azione successiva alla conclusione del progetto non varia in modo significativo al variare del tipo di bando, dell'attività prevalente dell'associazione, del numero di volontari, della presenza personale retribuito, del ricorso ad altri fonti di finanziamento.

**Fig. 3.19 - Principale risultato raggiunto con il progetto, per macro area, valori percentuali**



### Il principale risultato raggiunto con il progetto

Alle associazioni di volontariato è stato chiesto di individuare il principale risultato raggiunto con il progetto finanziato. In base al contenuto, le informazioni disponibili sono state organizzate in macro aree tematiche, ciascuna articolata a sua volta in categorie e sottocategorie più specifiche. Le risposte di alcuni questionari contengono riferimenti a più categorie: così da 50 risposte si arriva a 61 riferimenti. Anche in questo caso, i confini tra categorie sono spesso labili, pertanto uno stesso riferimento, attribuito a una categoria, potrebbe intercettare anche categorie di attigue significato.

L'analisi delle risposte ha fatto emergere quattro macro aree tematiche: risultato di servizio, migliore capacità di operare da parte dell'OdV, risultati sui destinatari e impatto sul territorio.

La macro area che contiene la maggior parte dei riferimenti (43%) è quella che concerne risultati che indicano una migliore capacità di operare da parte dell'OdV. Declinando l'area in categorie più specifiche, emerge in primo luogo il beneficio a favore dei volontari: acquisizione di nuovi volontari, crescita formativa e maggiore professionalizzazione di quelli già operanti, loro soddisfazione e interesse dimostrato per il progetto. Altri risultati fanno riferimento, in generale, a una maggiore efficacia, dinamicità ed efficienza dell'OdV (nella capacità di lavorare, nella raccolta fondi, nella trasmissione delle informazioni, ecc.).

La seconda macro area per numero di riferimenti associati (20%) riguarda i risultati sui beneficiari.

La terza categoria concerne i risultati di servizio (18%). In essa sono compresi i risultati descritti in termini di attività realizzate, numero di utenti raggiunti, attrezzature e risorse per attività e servizi.

Il 16% dei riferimenti riguarda i risultati di impatto sul territorio, espressi in termini di sensibilizzazione della cittadinanza, nonché di diffusione della cultura della solidarietà e della partecipazione.





Progetto "Ciclo-Officina", 2013, Arcisolidarietà

## 4 . LA VALUTAZIONE DELLE PERSONE CHE HANNO USUFRUITO DEI SERVIZI

In questo capitolo l'attività di progettazione del CSV di Rovigo viene valutata attraverso le parole delle persone che hanno beneficiato dei servizi offerti dalle Organizzazioni di Volontariato. Sono i beneficiari indiretti dei finanziamenti che il CSV ha destinato alla progettazione sociale.

La valutazione è finalizzata a capire quanto i servizi e le attività promosse dalle organizzazioni si sono rivelati utili, se hanno dato risposte efficaci e quanto hanno soddisfatto le persone. Si è chiesto anche di indicare cosa avrebbero fatto in assenza del servizio e, nel caso le attività continuassero, i suggerimenti per migliorarle.

### I progetti e le persone coinvolte

Per valutare l'impatto sociale dei progetti finanziati rispetto all'utilità che hanno avuto per i diretti interessati, è stato somministrato il questionario a un campione di utenti. Il campione è stato costruito selezionando i progetti, tra quelli finanziati nel corso dell'ultimo anno, che avessero come destinatari diretti gli utenti dei servizi offerti dalle OdV.

Nella terza annualità sono stati considerati 19 progetti, su un totale di 50 progetti complessivi, riuscendo a

coinvolgere 130 persone (122 nel 2011 e 44 nel 2010). Quasi la metà dei progetti valutati prevedevano attività di assistenza alla persona: a bambini malati, a famiglie e a persone in situazione di povertà e disagio sociale (immigrati, disoccupati, senza fissa dimora). Gli altri progetti hanno realizzato attività di prevenzione e sensibilizzazione nell'area socio-sanitaria per le donne e la comunità (21%), di istruzione e educazione per famiglie e giovani (16%), di soccorso e protezione civile per volontari e anziani.

Complessivamente gli utenti sono in prevalenza femmine (6 su 10), con un'età media di quasi 42 anni, che varia tra i 15 e gli 80 anni, di cittadinanza italiana (quasi 7 su 10), con titolo di studio medio-basso (un terzo ha la licenza media inferiore).

Nell'area povertà e disagio sociale vi sono soprattutto persone di cittadinanza straniera, a differenza degli altri progetti in cui i beneficiari sono prevalentemente italiani.

Il livello di istruzione è elevato per i volontari (quasi due terzi hanno un diploma superiore o la laurea), più basso tra gli anziani, le persone povere, immigrate e senza fissa dimora.

Tab. 4.1 - Persone utenti per tipologia e attività prevalente del progetto, 2012

BENEFICIARI	ATTIVITÀ	VALORE ASSOLUTO	VALORE PERCENTUALE
Famiglie	Istruzione, educazione	10	7,7
Giovani	Istruzione, educazione	10	7,7
Donne	Socio-sanitario	17	13,1
Anziani	Soccorso, protezione civile	5	3,8
Malati (bambini)	Assistenza alla persona	2	1,5
Disabili	Assistenza alla persona	13	10,0
Povertà e disagio sociale	Assistenza alla persona	44	33,8
Comunità	Socio-sanitario e assistenza alla persona	16	12,3
Volontari	Soccorso, protezione civile	13	10,0

### L'utilità dei servizi per le persone utenti

Alle persone utenti è stato chiesto di esprimere il proprio giudizio sui servizi offerti dalle Organizzazioni di Volontariato che hanno usufruito della progettazione sociale, valutandone l'utilità (su una scala a 3 livelli: "per niente", "abbastanza", "moltissimo"). Considerando l'intero campione, composto da varie tipologie di utenza, la valutazione complessiva è positiva: il 70% degli intervistati sostiene che il servizio di cui ha beneficiato è stato "abbastanza/molto" utile per tutti gli aspetti considerati. Tra tutti i rispondenti, 11 (8,5%) attribuiscono punteggio "moltissimo" a tutti gli item. Nella tabella 4.2 si riportano le percentuali di risposta di tutto il campione, per ogni aspetto indagato. In generale, i servizi ricevuti sono stati utili soprattutto per mantenere rapporti sociali con altre persone, per avere un supporto morale e per essere ascoltati.

Nella tabella 4.3 si riportano i punteggi di utilità che gli utenti complessivamente considerati hanno attribuito al servizio, per ogni aspetto. L'indice sintetico, ottenuto trasformando la scala qualitativa di giudizio in scala numerica, varia da un minimo di 0 ("per niente utile") a un massimo di 1 ("moltissimo utile"). Il servizio è stato maggiormente utile per mantenere rapporti sociali con altre persone (0,74), per essere stati ascoltati e per sentirsi partecipe della comunità (entrambi con 0,68). Un'utilità minore viene indicata rispetto all'aver una vita dignitosa (0,60).

Si rilevano delle differenze statisticamente significative incrociando gli item dell'utilità con la tipologia di destinatari (Tab. 4.4). Le donne, i malati e gli anziani sono i gruppi che evidenziano un'utilità maggiore; in modo minore anche i poveri (essere ascoltato, favorire i contatti e le relazioni con gli operatori), i disabili (avere un supporto morale, acquisire fiducia nelle mie capacità), la comunità (migliorare le capacità relazionali, mantenere l'autonomia).

**Tab. 4.2 - "Il servizio di cui ha beneficiato è stato utile per ...", valori percentuali, 2012**

	PER NIENTE	ABBASTANZA	MOLTISSIMO	TOTALE
1. Avere un supporto morale	3,1	64,6	32,3	100,0
2. Essere ascoltato	2,3	58,5	39,2	100,0
3. Mantenere rapporti sociali con altre persone	3,8	44,6	51,5	100,0
4. Confrontarmi con altri punti di vista	11,5	52,3	36,2	100,0
5. Migliorare le mie capacità relazionali	6,2	54,6	39,2	100,0
6. Acquisire fiducia nelle mie capacità	6,9	53,8	39,2	100,0
7. Mantenere la mia autonomia	8,5	48,5	43,1	100,0
8. Avere una vita dignitosa	8,5	62,3	29,2	100,0
9. Far rispettare i miei diritti	16,2	42,3	41,5	100,0
10. Favorire contatti e relazioni con operatori di altri servizi	6,9	56,9	41,5	100,0
11. Sentirmi più partecipe all'interno della comunità	3,8	55,4	40,8	100,0

# 130

# 296

NEL TRIENNIO 2010-2012

UTENTI  
DEI PROGETTI



# 35%

NON HA  
ALTERNATIVE

UTILITÀ



RAPPORTI  
SOCIALI

RISULTATO



ASCOLTO  
ATTIVO

SODDISFAZIONE



MIGLIORAMENTO



ESTENSIONE  
E CONTINUITÀ

Fig. 4.1 - Alcuni dati di sintesi

**Tab. 4.3 - Indice di utilità del servizio, per item, 2012**

ITEM DELL'UTILITÀ	INDICE
1. Avere un supporto morale	0,65
2. Essere ascoltato	0,68
3. Mantenere rapporti sociali con altre persone	0,74
4. Confrontarmi con altri punti di vista	0,62
5. Migliorare le mie capacità relazionali	0,67
6. Acquisire fiducia nelle mie capacità	0,66
7. Mantenere la mia autonomia	0,67
8. Avere una vita dignitosa	0,60
9. Far rispettare i miei diritti	0,63
10. Favorire contatti e relazioni con operatori di altri servizi	0,65
11. Sentirmi più partecipe all'interno della comunità	0,68

Altre relazioni significative emergono dal confronto tra il livello di utilità percepito e l'attività offerta. Chi ha ricevuto un servizio sociosanitario rileva una maggiore utilità, in modo particolare rispetto a: avere un supporto morale (indice di utilità 0,78), confrontarsi con altri punti di vista (0,81), acquisire fiducia nelle proprie capacità (0,78), mantenere la propria autonomia (0,85), avere una vita dignitosa (0,80), far rispettare i propri diritti (0,81), favorire i contatti e le relazioni con operatori di altri servizi (0,76). Questi due ultimi aspetti sono stati molto utili anche per coloro che hanno beneficiato di un servizio di soccorso, protezione civile.

Gli italiani rilevano un'utilità in media maggiore rispetto agli stranieri, soprattutto per mantenere la propria autonomia (0,74 contro 0,54), avere una vita dignitosa (0,65 versus 0,51), far rispettare i propri diritti (0,71 rispetto a 0,45), aspetti per i quali la differenza è statisticamente significativa.

Per alcuni item c'è una correlazione tra il livello di utilità e l'età dei beneficiari. Il servizio ricevuto è poco utile per "far rispettare i miei diritti" per le persone con età inferiore a 40 anni, mentre è abbastanza/molto utile per quelli con età superiore. L'utilità attribuita a "favorire i contatti e le relazioni con operatori di altri servizi" aumenta con l'età: 0,25 per i ragazzi, 0,58 per la fascia di età 18-30 anni, 0,63 per quella compresa tra 31 e 40 anni, e così via fino ad arrivare a 0,82 per gli ultra 60enni.

**Tab. 4.4 - Utilità del servizio e categorie di destinatari maggiormente soddisfatte, 2012**

ITEM DELL'UTILITÀ	MAGGIORE UTILITÀ PER		
1. Avere un supporto morale	Donne	Giovani	Disabili
2. Essere ascoltato	Donne	Giovani	Poveri
3. Mantenere rapporti sociali con altre persone	Anziani	Malati	Donne
4. Confrontarmi con altri punti di vista	Donne	-	-
5. Migliorare le mie capacità relazionali	Malati	Comunità	-
6. Acquisire fiducia nelle mie capacità	Malati	Donne	Disabili
7. Mantenere la mia autonomia	Malati	Donne	Comunità/Giovani
8. Avere una vita dignitosa	Malati	Anziani	Donne
9. Far rispettare i miei diritti	Anziani	Malati	Volontari
10. Favorire contatti e relazioni con operatori di altri servizi	Anziani	Donne	Poveri
11. Sentirmi più partecipe all'interno della comunità	-	-	-

**Tab. 4.5 - "A chi si sarebbe rivolto se non ci fosse stato il servizio", valori percentuali, 2012**

SCENARI	VALORE PERCENTUALE
Nessuno	34,6
A parenti e/o amici	30,8
A un ente pubblico	27,7
A un ente privato a pagamento	15,4

Nota: il totale supera 100% perché erano possibili più risposte.

Ci sono differenze in media significative per classe d'età anche rispetto a "mantenere rapporti sociali con altre persone": l'utilità è massima per i ragazzi con meno di 18 anni, poi diminuisce nelle fasce centrali (31-40 anni) e torna ad aumentare dai 50 anni in su.

Relazioni più marginali ci sono tra il livello di utilità e:

- il genere dei beneficiari: le donne sono mediamente più soddisfatte degli uomini, ma la differenza è statisticamente significativa solo rispetto a "essere ascoltato";
- il livello di istruzione: per coloro che hanno un basso livello di istruzione l'utilità è stata maggiore rispetto a quelli con un medio-alto livello di istruzione per migliorare le proprie capacità relazionali (0,77 contro 0,61); viceversa, per quest'ultimi il servizio è stato maggiormente utile, rispetto ai primi, per favorire i contatti e le relazioni con altri operatori (0,72 contro 0,55).

Un modo per approfondire il tema dell'utilità è capire che cosa avrebbero fatto gli intervistati in assenza del servizio. Più di un terzo dei rispondenti afferma che non si sarebbe rivolto a nessun altro. Altrimenti si sarebbero rivolti a parenti o amici (31%), in minor parte a Enti pubblici (28%) o privati a pagamento (15%).

**Tab. 4.6 - Scelte degli scenari per classificazione dei destinatari valori percentuali, 2012\***

SCENARI		CHI LO SCEGLIE	CHI NON LO SCEGLIE
Nessuno	Categoria	100% dei malati 63% della comunità 60% delle famiglie	100% dei volontari 94% delle donne 77% dei disabili
	Servizio	90% soccorso 82% sociosanitario	52% istruzione
	Genere	46% maschi	73% femmine
	Cittadinanza	52% stranieri	74% italiani
	Istruzione	49% liv. basso	82% liv. medio alto
A parenti e/o amici	Istruzione	40% liv. medio alto	84% liv. basso
A un ente pubblico	Categoria	62% volontari 47% donne	100% famiglie, anziani, malati
	Servizio	44% soccorso	95% istruzione 73% assistenza
A un ente privato a pagamento	Categoria	39% volontari 35% donne	100% anziani, malati e comunità
	Cittadinanza	23% italiani	100% stranieri

\* Vengono riportati solo i casi per cui c'è una relazione significativa tra variabili.

**Tab. 4.7 - Livello di soddisfazione per il servizio ricevuto, per item, valori percentuali, 2012**

	PER NIENTE	ABBASTANZA	MOLTISSIMO	TOTALE
1. Accuratezza degli interventi	1,5	64,6	33,8	100,0
2. Tempestività degli interventi	9,2	54,6	36,2	100,0
3. Risposte adeguate ai miei bisogni	2,3	53,8	43,8	100,0
4. Capacità di far fronte alle emergenze	7,7	58,5	33,8	100,0
5. Disponibilità dei volontari	0,8	41,5	57,7	100,0
6. Capacità di ascolto	0,8	42,3	56,9	100,0
7. Rispetto della privacy (riservatezza)	2,3	41,5	56,2	100,0

La scelta dello scenario non è uguale per tutti (Tab. 4.6). Lo scenario “nessuno” è scelto dal 100% dei malati, dal 90% di chi ha usufruito di un servizio di soccorso, dal 46% dei maschi, dal 52% degli stranieri e dal 49% di chi ha un basso livello di istruzione. Viceversa, è uno scenario non considerato da tutti i volontari, dal 52% di chi ha usufruito di servizi di istruzione/formazione, dal 73% delle donne, dal 74% degli italiani e dall’82% di chi ha un livello di istruzione medio alto. Lo scenario “a parenti/amici” è scelto dal 40% di chi ha un livello di istruzione medio alto e non è considerato dall’84% delle persone con un livello basso. Lo scenario “a un ente pubblico” è preferito dal 62% dei volontari e dal 47% delle donne, mentre è negato da tutte le famiglie, gli anziani e i malati. Lo scenario “a un ente privato a pagamento” è selezionato da 4 volontari su 10, e dal 23% degli italiani; non è, invece, opzionato dagli anziani, dai malati, dalla comunità e dagli stranieri.

### La soddisfazione degli utenti rispetto ai servizi

Le persone utenti, dopo aver valutato i servizi in termini di utilità, hanno espresso un giudizio in merito alla soddisfazione percepita, assegnando a ogni aspetto un punteggio che varia da “per niente” a “moltissimo”. Nel complesso, il quadro è più che positivo: l’85% delle persone interpellate attribuisce un punteggio medio-alto (“abbastanza/moltissimo”) a tutti gli aspetti considerati. Tra questi, 21 persone (il 16% del totale) assegnano il massimo punteggio a tutti gli items.

Nella tabella 4.7 si presenta l’elenco degli aspetti considerati, con le rispettive distribuzioni percentuali di risposta del campione complessivo.

Nella tabella 4.8, invece, si riporta l’indice medio di soddisfazione (che varia tra 0 “per niente” a 1 “moltissimo”). Gli aspetti in assoluto più apprezzati sono la disponibilità dei volontari (indice di soddisfazione 0,78), la capacità di ascolto (0,78) e il rispetto della privacy (0,77). Viene espressa meno soddisfazione per la tempestività degli interventi e per la capacità di far fronte alle emergenze.

**Tab. 4.8 - Indice di soddisfazione del servizio, per item, 2012**

ITEM DELLA SODDISFAZIONE	INDICE
1. Accuratezza degli interventi	0,66
2. Tempestività degli interventi	0,63
3. Risposte adeguate ai miei bisogni	0,71
4. Confrontarmi con altri punti di vista	0,63
5. Disponibilità dei volontari	0,78
6. Capacità di ascolto	0,78
7. Rispetto della privacy (riservatezza)	0,77

**Tab. 4.9 - Soddisfazione e categorie di destinatari maggiormente soddisfatte, 2012**

ITEM DELL'UTILITÀ	MAGGIORE UTILITÀ PER		
1. Accuratezza degli interventi	Donne	Comunità	-
2. Tempestività degli interventi	Donne	Volontari	-
3. Risposte adeguate ai miei bisogni	Anziani	Malati	Donne
4. Capacità di far fronte alle emergenze	Volontari	Donne	Poveri
5. Disponibilità dei volontari	Anziani	Malati	Donne
6. Capacità di ascolto	Anziani	Malati	Donne
7. Rispetto della privacy (riservatezza)	Anziani	Volontari	Donne

Come nel caso dell'utilità percepita, anche la soddisfazione presenta delle differenze statisticamente significative a seconda della categoria di destinatari, della tipologia di servizi, del genere, della cittadinanza e dell'età dei beneficiari.

In relazione alla tipologia di utenti, anche in questo caso come per l'utilità, donne, anziani e malati sono le categorie maggiormente soddisfatte, a cui si aggiungono i volontari.

I beneficiari dei servizi sociosanitari sono mediamente più soddisfatti di quelli assistenziali e di istruzione/formazione, e in modo particolare per: l'accuratezza degli interventi, la loro tempestività, la capacità di far fronte alle emergenze, la disponibilità dei volontari. Anche i fruitori di servizi di soccorso e di protezione civile mostrano livelli di soddisfazione medio-alti, in modo statisticamente significativo per la tempestività degli interventi, per la capacità di far fronte alle emergenze, per la disponibilità dei volontari e per il rispetto della privacy.

Il livello di soddisfazione dichiarato dagli intervistati varia anche in modo statisticamente significativo per:

- genere: le donne sono in generale più soddisfatte degli uomini, soprattutto per l'accuratezza degli interventi e la disponibilità dei volontari;
- cittadinanza: gli italiani sono più soddisfatti rispetto ai cittadini stranieri per la tempestività degli interventi e per la capacità di far fronte alle emergenze;
- età: i minori di età attribuiscono nessuna soddisfazione per accuratezza degli interventi e per capacità di far fronte alle emergenze.

### Spunti di riflessione e suggerimenti per i servizi offerti

Sono stati indagati la misura e i motivi per i quali il servizio ha risposto al problema delle persone che ne hanno usufruito.

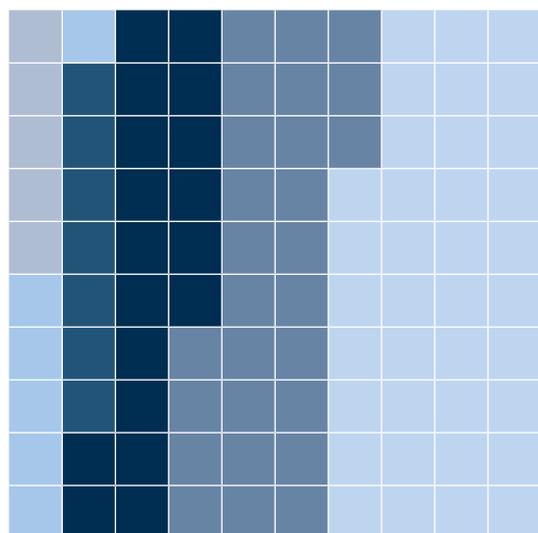
Il 66% degli interpellati afferma che il servizio è riuscito a rispondere al problema, un quarto risponde "sì, ma solo in parte". Al contrario, il 9% degli intervistati sostiene che il servizio non ha dato risposta al problema.

Rispetto alla categoria dei beneficiari, il servizio ha dato risposta al 100% delle donne, degli anziani e dei malati; all'80% delle famiglie, al 77% dei volontari e al 75% della comunità. Ha dato risposte in parte al 62% dei disabili e non ha fornito risposte al 40% dei giovani. Con riferimento alla tipologia di servizi, hanno dato risposta al problema l'85% dei servizi sociosanitari e l'83% dei servizi di soccorso; hanno risposto in parte il 38% dei servizi assistenziali e non hanno dato risposte al problema il 19% dei servizi per istruzione e formazione.

Gli intervistati hanno avuto la possibilità di specificare i motivi che hanno determinato il successo o l'insuccesso delle attività di cui hanno beneficiato. Anche in questo caso, le risposte sono state analizzate con la tecnica dell'analisi del contenuto, come nel precedente capitolo.

Delle 86 persone che rispondono positivamente, l'80% specifica anche il motivo per cui, a loro giudizio, il servizio offerto ha risposto al loro problema. Dall'analisi è stato possibile individuare 90 riferimenti.

**Fig. 4.2 - Motivi per cui il servizio ha dato risposta al problema, per categorie di contenuto, valori percentuali, 2012**



- 5% Dare un aiuto agli altri
- 6% Benessere personale
- 7% Altro
- 18% Nuovi apprendimenti
- 27% Migliorare gli aspetti relazionali
- 37% Servizi/prestazioni ricevuti

La categoria che intercetta la quota maggiore di riferimenti (27) è quella che concerne i servizi e le prestazioni ricevute, in termini di aiuto materiale, risposta ai propri problemi e ai propri bisogni.

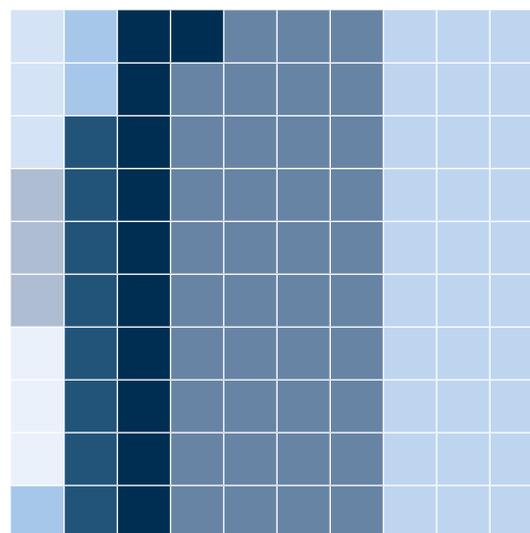
La seconda categoria per percentuale di riferimenti associati (20) concerne il miglioramento della sfera relazionale (socializzare, entrare in contatto con altre persone, condividere con altri il proprio problema, confrontarsi, essere ascoltati ecc.).

In 13 casi i motivi di successo dei servizi sono stati individuati nella possibilità di nuovi apprendimenti da parte dei beneficiari, in relazione soprattutto alla possibilità di ampliare le conoscenze su determinate tematiche.

Infine, due categorie: benessere personale (5 riferimenti) e dare un aiuto agli altri, con 4 riferimenti.

Su 33 persone che ritengono che il servizio offerto abbia dato risposta solo "in parte" al loro bisogno, 26 specificano anche il motivo. Di queste, l'81% riferisce motivazioni di carattere negativo, mentre il restante 9% sottolinea alcuni elementi positivi, legati alla relazione e all'apprendimento. I motivi negativi sono

**Fig. 4.3 - Proposte di miglioramento nel caso le attività continuassero, per categorie di contenuto, valori percentuali, 2012**



- 3% Altro
- 3% Risorse
- 3% Apprendimento
- 3% Partecipazione
- 8% Organizzazione
- 11% Il problema persiste
- 33% Nulla, va bene così
- 36% Estensione/durata del servizio

ricongruebili alla scarsa durata o continuità del servizio (11 riferimenti), al problema che persiste (5 riferimenti) e a difficoltà nelle relazioni (2).

Coloro che hanno indicato che il servizio di cui hanno beneficiato non ha risposto al loro problema sono 11, l'8,5% del campione. I motivi della risposta sono prevalentemente riconducibili alla inadeguatezza della risposta.

Agli utenti è stato inoltre chiesto cosa desidererebbero modificare nel caso in cui le attività o il servizio proseguissero nei prossimi anni.

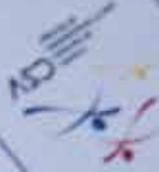
L'analisi, effettuata su 93 risposte (37 utenti non hanno risposto), ha fatto emergere otto categorie tematiche (Fig. 4.3). La principale, con 33 riferimenti (il 36% del totale) riguarda questioni legate all'estensione o alla durata del servizio di cui hanno beneficiato gli intervistati. In 31 riferimenti (33%) non si ha nulla da proporre per migliorare il servizio perché va bene così com'è. La terza categoria, con 7 riferimenti (8%), concerne l'organizzazione del servizio. Infine, con il 3% ciascuna, ci sono 4 categorie: l'apprendimento, il finanziamento, la partecipazione e altro.

## 1. UMIDO ORGANICO

# NO

- pannolini e assorbenti;
- stracci, anche se bagnati;
- sabbie e lettiere degli animali domestici;





gestione  
risorse

risorse

apertura all'altro

non essere  
invisibile

Star bene per del bene  
essere partecipi

e nuove

partecipi

## 5 . LA VALUTAZIONE DEI RAPPRESENTANTI DEL WELFARE LOCALE

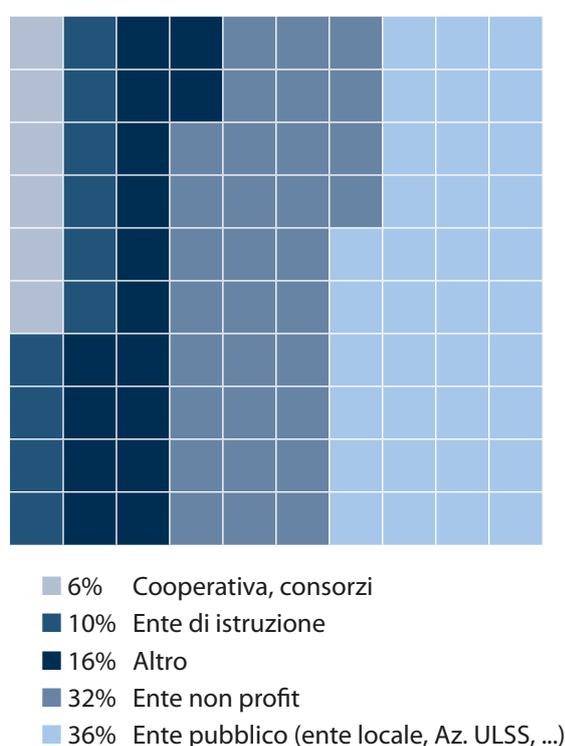
Al fine di esplorare più approfonditamente l'impatto dei progetti realizzati dalle Organizzazioni di Volontariato della provincia di Rovigo con il finanziamento del CSV, sono stati somministrati i questionari anche a 50 rappresentanti del territorio.

Lo scopo è stato di raccogliere informazioni e valutazioni sull'attività di progettazione sociale del CSV di Rovigo, sull'impatto e sui risultati raggiunti dai progetti attuati dalle associazioni (di cui gli intervistati fossero a conoscenza).

Il criterio che ha guidato la scelta delle persone da intervistare ha tenuto conto della necessità di dare voce alle varie realtà territoriali: Enti locali, associazioni, Ulss, scuola, Terzo settore, ecc. come indicato nella successiva figura. Si tratta prevalentemente di operatori (24%), di rappresentanti legali (20%), di responsabili di settore/funzionari (14%) e di docenti (12%).

Il 94% degli intervistati conosce le attività realizzate dal CSV.

**Fig. 5.1 - Rappresentanti del territorio per ente di appartenenza, valori percentuali, 2012**

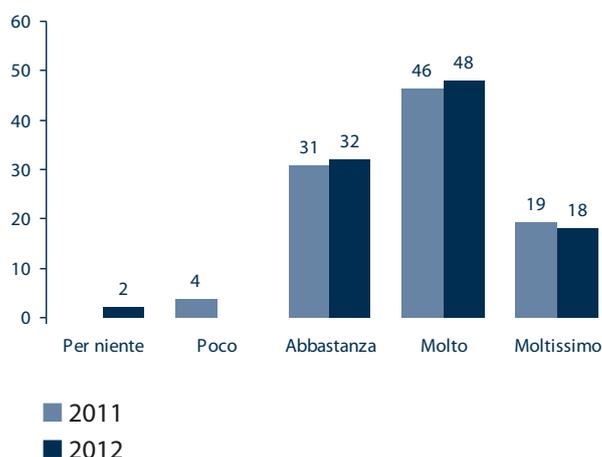


### La valutazione dell'attività di progettazione sociale del CSV

I rappresentanti del territorio esprimono giudizi molto positivi nei confronti delle attività realizzate dal CSV di Rovigo finalizzate alla progettazione sociale. Per il 66% dei rispondenti il livello di soddisfazione si attesta su "molto/moltissimo", per il 32% su "abbastanza" e per il restante 2% su "per niente". Si tratta di giudizi sostanzialmente sovrapponibili a quelli delle precedenti valutazioni. L'indice di soddisfazione nei tre anni, infatti, rimane sostanzialmente stabile: 0,72 nel 2010, 0,70 nel 2011 e nel 2012.

Il giudizio è positivo ma non mancano suggerimenti per migliorare la progettazione sociale del CSV, forniti dal 76% degli intervistati (per il 14% il CSV non ha nulla da migliorare e il 10% non sa dare indicazioni). Complessivamente sono stati individuati 57 riferimenti (Tab. 5.1). Le proposte di miglioramento riguardano come primo aspetto il livello di conoscenza e informazione sulla progettazione sociale del CSV. Nel 19% dei riferimenti, infatti, si formulano indicazioni del tipo: "dare una maggiore diffusione e conoscenza della progettazione", "divulgare materiale informativo", "pubblicizzare maggiormente le iniziative/attività/bandi, tramite adeguati sistemi di comunicazione diretta (es. newsletter)", "dovrebbe dare più informazioni alle associazioni".

**Fig. 5.2 - Livello di soddisfazione per la progettazione sociale del CSV, valori percentuali, 2012**



**Tab. 5.1 - Aspetti della progettazione sociale che il CSV dovrebbe migliorare, 2012**

ASPETTI	VALORE ASSOLUTO	VALORE PERCENTUALE
Conoscenza /informazione	11	19,3
Facilitare, rafforzare la rete	9	15,8
Nessuno, va bene così	7	12,3
Allargamento ad altri soggetti del Terzo settore	4	7,0
Valutazione dei progetti e dei risultati	4	7,0
Valutazione dei progetti e dei risultati	4	7,0
Altro	6	10,5
Non risponde	12	21,1
<b>Totale</b>	<b>57</b>	<b>100</b>

Il secondo aspetto da migliorare (16% dei riferimenti) riguarda la rete (tra associazioni ma anche con le istituzioni pubbliche): il CSV dovrebbe facilitarla ("aiutare le associazioni a fare rete e collaborare per poter unire le forze e riuscire a portare avanti progetti comuni", "cercare di far rete e far attività che coinvolgano i giovani per aumentare l'interesse e formare nuovi volontari" e rafforzarla ("implementare la collaborazione con i servizi pubblici che credono nel volontariato", "costruire solide reti di partenariato"). Altri aspetti da migliorare sono: l'allargamento della progettazione sociale ad altri soggetti (es. associazioni di promozione sociale, cooperative), la valutazione dei progetti e dei risultati e la formazione.

### L'impatto e i risultati dei progetti

Quasi 9 persone su 10 (88%) tra quelle intervistate conoscono uno o più progetti realizzati con il finanziamento del CSV di Rovigo.

Si tratta di progetti di sensibilizzazione e prevenzione (41%), di assistenza (27%), di formazione (25%) e in misura minore di tutela del patrimonio culturale e ambientale (7%).

Sono progetti rivolti prevalentemente alla cittadinanza (1 su 4), agli immigrati e alle minoranze etniche (21%), alle donne (11%), alle persone con disabilità (9%), alle persone anziane (7%) e ai minori/giovani (7%).

L'utilità del progetto è stata valutata rispetto a un insieme di aspetti (17), come per esempio individuare nuovi bisogni o rispondere a bisogni del territorio, integrare o migliorare i servizi esistenti, fare prevenzione,

essere di stimolo al settore pubblico per una maggiore tutela delle persone svantaggiate, promuovere la cultura della solidarietà, qualificare o sviluppare il volontariato, fare rete.

Come nelle valutazioni riferite alle Organizzazioni di Volontariato e agli utenti, ogni aspetto è stato valutato su una scala qualitativa (in questo caso, 5 livelli da "per niente" a "moltissimo").

Il 25% dei rispondenti indica che il progetto ha contribuito "abbastanza/molto/moltissimo" su tutti gli item previsti. Una sola persona indica in "per niente/poco" il contributo del progetto rispetto ai vari aspetti considerati. La tabella 5.2 riporta nel dettaglio la distribuzione delle risposte per item e per livello di utilità.

Come nei precedenti casi, i punteggi qualitativi sono stati trasformati in scala numerica, arrivando così a un indice sintetico della misura di contribuzione/utilità dei progetti.

I progetti hanno maggiormente contribuito a qualificare il volontariato come promotore di sviluppo sociale e a realizzare azioni concrete con gli altri soggetti del territorio tramite l'apporto di risorse (entrambi con 0,64), a promuovere la cultura della solidarietà così come a rafforzare i rapporti già esistenti fra soggetti del territorio (0,62), a creare e a realizzare nuove collaborazioni sia con soggetti pubblici, sia con soggetti del Terzo settore.

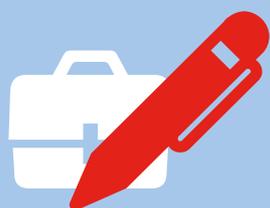
Viceversa, i progetti sono stati meno capaci di individuare nuove aree di bisogno (0,44), migliorare il sistema dei servizi locali/territoriali (0,49), fare prevenzione (0,51).

Nel confronto temporale si nota una generale diminuzione dell'indice di utilità nel corso del triennio.

# 50 116

NEL TRIENNIO 2010-2012

RAPPRESENTANTI  
DEL WELFARE



**34%**  
CONOSCE  
IL CSV

UTILITÀ



SVILUPPO  
SOCIALE

RISULTATO



PROMOZIONE  
SOCIALE

SODDISFAZIONE



MIGLIORAMENTO



RETE  
CON ISTITUZIONI

Fig. 5.3 - Alcuni dati di sintesi

**Tab. 5.2 - Livello di utilità del progetto, per item, valori percentuali, 2012**

	PER NIENTE	POCO	ABBASTANZA	MOLTO	MOLTISSIMO	TOTALE
1. Individuare nuove aree di bisogno	2,3	34,1	47,7	15,9	-	100,0
2. Rispondere a bisogni prioritari del territorio	2,3	9,1	50,0	31,8	6,8	100,0
3. Integrare i servizi esistenti	2,3	27,3	22,7	38,6	9,1	100,0
4. Migliorare il sistema dei servizi locali/territoriali	6,8	20,5	47,7	20,5	4,5	100,0
5. Fare prevenzione	13,6	13,6	38,6	25,0	9,1	100,0
6. Stimolare le istituzioni affinché tutelino le persone svantaggiate/ i beni della comunità	2,3	25,0	34,1	25,0	13,6	100,0
7. Promuovere la cultura della solidarietà	2,3	13,6	36,4	27,3	20,5	100,0
8. Sensibilizzare la comunità locale sui problemi affrontati	6,8	13,6	38,6	29,5	11,4	100,0
9. Far conoscere i servizi offerti nel territorio	4,5	11,4	45,5	36,4	2,3	100,0
10. Qualificare il volontariato come promotore di sviluppo sociale	4,5	6,8	38,6	27,3	22,7	100,0
11. Sviluppare il protagonismo del volontariato	-	18,2	40,9	31,8	9,1	100,0
12. Facilitare la comunicazione tra i diversi soggetti del territorio	-	15,9	36,4	36,4	11,4	100,0
13. Creare nuove collaborazioni con soggetti pubblici	-	18,2	34,1	38,6	9,1	100,0
14. Creare nuove collaborazioni con altri soggetti del Terzo settore	-	6,8	56,8	27,3	9,1	100,0
15. Realizzare collaborazione fra soggetti del territorio (OdV, Terzo settore, Enti Pubblici, privati)	2,3	11,4	34,1	43,2	9,1	100,0
16. Rafforzare i rapporti già esistenti fra soggetti del territorio	-	11,4	38,6	38,6	11,4	100,0
17. Realizzare azioni concrete con gli altri soggetti del territorio tramite l'apporto di risorse (umane, finanziarie, materiali)	-	4,5	45,5	40,9	9,1	100,0

Tuttavia è un decremento che è significativo solo per due aspetti: individuare nuove aree di bisogno (indice di utilità 0,57 nel 2010 e 0,44 nel 2012) e integrare i servizi esistenti (0,75 nel 2010 e 0,56 nel 2012).

Per alcuni aspetti l'indice di utilità varia in modo significativo a seconda dell'attività prevalente del progetto. I progetti di sensibilizzazione e prevenzione sono maggiormente capaci di fare prevenzione, di sensibilizzare la comunità locale e di creare nuove collaborazioni con soggetti pubblici, rispetto a quelli di formazione e di assistenza.

Per il 98% dei rispondenti il progetto ha raggiunto gli obiettivi prefissati (era l'87% nel 2011) e per il 93% sarebbe utile rifinanziare il progetto (in diminuzione rispetto allo scorso anno 97%).

Per i rappresentati del territorio, il risultato principale raggiunto dal progetto riguarda il suo impatto sul territorio: in più di un terzo delle risposte, i progetti hanno prodotto sensibilizzazione, prevenzione, conoscenza e coinvolgimento della comunità.

Altro risultato evidenziato (30%) riguarda la rete: lo sviluppo di partnership, il lavoro insieme, il rafforzamento delle collaborazioni e delle sinergie. In terzo luogo, i risultati principali del progetto sono riconducibili alla capacità del servizio di dare risposte (15%): offrire servizi a chi ne ha bisogno, ampliare l'offerta. Altri risultati sono riconducibili ai beneficiari (3%) e al volontariato (3%).

**Tab. 5.3 - Indice di utilità dei progetti finanziati dal CSV, per item, per anno**

ITEM DELL'UTILITÀ	2010	2011	2012
1. Individuare nuove aree di bisogno	0,57	0,56	0,44
2. Rispondere a bisogni prioritari del territorio	0,63	0,62	0,58
3. Integrare i servizi esistenti	0,75	0,54	0,56
4. Migliorare il sistema dei servizi locali/territoriali	-	0,51	0,49
5. Fare prevenzione	0,53	0,64	0,51
6. Stimolare le istituzioni affinché tutelino le persone svantaggiate/ i beni della comunità	0,60	0,57	0,56
7. Promuovere la cultura della solidarietà	0,68	0,74	0,62
8. Sensibilizzare la comunità locale sui problemi affrontati	0,56	0,66	0,56
9. Far conoscere i servizi offerti nel territorio	0,54	0,57	0,55
10. Qualificare il volontariato come promotore di sviluppo sociale	0,66	0,70	0,64
11. Sviluppare il protagonismo del volontariato	0,64	0,68	0,58
12. Facilitare la comunicazione tra i diversi soggetti del territorio	0,61	0,61	0,61
13. Creare nuove collaborazioni con soggetti pubblici	0,66	0,55	0,60
14. Creare nuove collaborazioni con altri soggetti del Terzo settore	0,68	0,59	0,60
15. Realizzare collaborazione fra soggetti del territorio	0,66	0,57	0,61
16. Rafforzare i rapporti già esistenti fra soggetti del territorio	0,64	0,66	0,62
17. Realizzare azioni concrete con gli altri soggetti del territorio tramite l'apporto di risorse	0,57	0,66	0,64



## 6. I FOCUS E LE INTERVISTE CON LE ASSOCIAZIONI

Le ultime due rilevazioni, nel 2013 e nel 2012, sono state prevalentemente di natura quantitativa e si sono limitate ai questionari online. Pertanto, a conclusione del lavoro di elaborazione, si è ritenuto opportuno approfondire alcuni nodi chiave con strumenti metodologici di natura qualitativa.

Innanzitutto, si è voluto restituire alle OdV i primi risultati dei questionari attraverso tre focus group.

Inoltre, si sono verificate alcune delle risultanze principali del lavoro con trenta interviste a tre tipologie di Associazioni: I) quelle che hanno beneficiato del finanziamento per progetti II) quelle che hanno utilizzato altri tipi di servizi del CSV e III) alcune tra quelle che non hanno mai utilizzato o hanno smesso di utilizzare il CSV nell'ultimo triennio<sup>1</sup>.

I risultati presentano molte conferme ma anche, come spesso accade con le metodologie qualitative, risultati inediti ed inaspettati.

Complessivamente, le Associazioni coinvolte in questa fase sono state 44. Si tratta di alcune fra le OdV più rappresentative dell'intero territorio provinciale<sup>2</sup>.

1 La selezione di questa terza categoria di OdV non è stata facile perché al 30.9.2013 su 193 OdV iscritte al registro regionale per la provincia di Rovigo, solo cinque risultano non aver mai richiesto servizi al CSV.

2 Acat Polesine Occidentale, Castelmasa (RO), Aido Provinciale di Rovigo, Antea Coordinamento Provinciale di Rovigo, Arcisolidarietà di Rovigo, Associazione "Le Dune" di Porto Viro (RO), Associazione "Oasi" di Porto Viro (RO), Associazione "Paola Belluco" per una cultura del benessere infantile di Badia Polesine (RO), Associazione Amici del cuore di Rovigo, Associazione Amici di Elena di Rovigo, Associazione Attive Terre - Sostegno e sviluppo di uomini famiglie e territori di Adria (RO), Associazione Bambini Cerebrolesi Mattia Venceslao di Rovigo, Associazione Barriere Invisibili di Taglio di Po (RO), Associazione Città senza barriere di Rovigo, Associazione Diabetici Bassopolesani di Adria (RO), Associazione Italiana contro le leucemie-linfomi di Adria (RO), Associazione Italiana Genitori di Rovigo, Associazione La Tenda di Lendinara (RO), Associazione Luce sul Mare di Porto Tolle (RO), Associazione Movimento per la vita di Rovigo, Associazione Pianeta Handicap Onlus di Rovigo, Associazione Rodigina Incontinenti Stomizzati di Castelmasa (RO), Associazione San Vincenzo de Paoli di Rovigo, Associazione Smile Africa di Rovigo, Associazione Solidarietà Delta di Porto Tolle (RO), Associazione Uomo Natura Animali di Rovigo, Associazione Volontari del Soccorso di Badia Polesine (RO), Associazione Volontari Goccia di Lendinara (RO), Auser "Città delle Rose" di Rovigo, Auser Provinciale di Rovigo, Avis Comunale di Rovigo, Auser Volontariato Polesine di Rovigo, Associazione Renzo Barbujani Onlus di Rovigo, Aitsam di Adria e Porto Viro (RO), Centro di Documentazione Polesano Onlus di Rovigo, Centro Francescano di Ascolto di Rovigo, Comunità Mente Salute di Rovigo, Gruppo archeologico di Villadose (RO), Gruppo Cinofilo gli Angeli di Adria (RO), Gruppo Volontari di Protezione Civile di Occhiobello (RO), Gruppo Volontari di Protezione Civile di San Martino di Venezze (RO), Gruppo pensionati "San Martino" aderente Antea di San Martino di Venezze (RO), Legambiente volontariato Veneto di Rovigo, Ramatnal di San Bellino (RO), Volontari Protezione Civile Altopolesine di Castelnovo Bariano (RO).

### I focus group

I focus group sono stati organizzati allo scopo di restituire i primi risultati della ricerca, discutere alcune "zone d'ombra" e, al tempo stesso, rinnovare il contatto diretto con le OdV in uno spazio di approfondimento. Troppo spesso le associazioni sono oggetto passivo di ricerche di cui non vedono i risultati finali. Inoltre, negli ultimi anni, pur non avendo registrato grandi riduzioni nei livelli della partecipazione (che restano soddisfacenti per esempio in occasione delle assemblee) si è un po' affievolita la capacità di proposta, di intervento diretto piuttosto che il tempo dedicato agli approfondimenti specifici. E questa è stata un'occasione feconda d'incontro e di confronto.

I focus si sono svolti il 29 settembre, il 23 ottobre ed il 4 novembre 2013.

L'ultimo focus è stato organizzato con i componenti del Consiglio direttivo ed i tre precedenti presidenti anche allo scopo di ipotizzare le strategie per il futuro della progettazione sociale da sottoporre all'assemblea dei soci. I nodi principali oggetto d'analisi dei focus sono stati:

1. il giudizio sui servizi di progettazione sociale del CSV: bandi, attività di coprogettazione, formazione, consulenza, documentazione, rendicontazione, valutazione, ecc.
2. l'impatto dei progetti finanziati dal CSV sulle OdV, sugli utenti, sulle altre OdV, sui servizi pubblici e sulle Istituzioni; in altre parole sulla comunità.
3. le proposte di miglioramento della progettazione sociale del CSV di Rovigo.

### I risultati dei focus

Dai focus sono emersi diversi apprezzamenti, alcune criticità e molteplici suggerimenti per il miglioramento dei servizi di sostegno alla progettazione sociale delle associazioni. Il risultato principale è stato la partecipazione e la disponibilità delle OdV. È stata molto apprezzata l'opportunità di essere ascoltati, potersi esprimere liberamente per un certo tempo.

Il giudizio sui servizi è stato positivo soprattutto per la disponibilità, l'affiancamento, la formazione e la consulenza, la capacità di risposta, il problem-solving, il sostegno tecnico, ecc. Secondo alcune OdV, il CSV avrebbe consentito lo start-up: *"il CSV ha finanziato il primo progetto ed ora siamo una grande Associazione"*.

ze (RO), Legambiente volontariato Veneto di Rovigo, Ramatnal di San Bellino (RO), Volontari Protezione Civile Altopolesine di Castelnovo Bariano (RO).

Fig. 6.1 - Le parole dei focus



A word cloud graphic featuring several terms in various colors and orientations. The most prominent words are 'ATTUAZIONE' in large red letters, 'FINANZIAMENTI' in large blue letters, and 'OBIETTIVI' in large yellow letters. Other visible words include 'EFFICIENZA' (purple), 'PROMOZIONE' (green), 'QUALITÀ' (purple), 'EFFICACIA' (green), 'BANDO' (green), 'MONITORAGGIO' (purple), 'PROPOSTA' (green), 'MEDIAZIONE' (yellow), 'AUTONOMIA' (green), 'PERSONE' (black), 'ASCOLTO' (blue), 'FEDERAZIONE' (green), 'NUOVI VOLONTARI' (red), 'CULTURA' (black), 'VALUTAZIONE' (blue), 'EUROPA' (green), and 'VISIBILITÀ' (purple).

CULTURA  
VALUTAZIONE  
EFFICIENZA  
EUROPA  
PROMOZIONE  
OBIETTIVI  
VISIBILITÀ  
QUALITÀ  
EFFICACIA  
BANDO  
ATTUAZIONE  
FINANZIAMENTI  
MONITORAGGIO  
PROPOSTA  
MEDIAZIONE  
AUTONOMIA  
PERSONE  
ASCOLTO  
FEDERAZIONE  
NUOVI VOLONTARI

È stato più volte rimarcato che il CSV offre risposte concrete e buoni servizi con tempestività. Il giudizio è positivo per chi utilizza i servizi: *“è un organismo indispensabile per le associazioni”*; *“è un punto di riferimento”*; *“come un patronato”*; *“aperto e trasparente nelle scelte”*; *“il personale è preparato”*.

Per i partecipanti, l’impatto dei progetti è misurabile per i molteplici benefici sugli utenti. È stata più volte rilevata l’opportunità di avvicinare i giovani e nuove persone grazie ai progetti, coinvolgere maggiormente i soci, lavorare con altre associazioni e *“fare network anche con le Istituzioni”*.

Alcune associazioni di coordinamento hanno rilevato come i gruppi affiliati che partecipano ai bandi e concorrono con progetti propri sono quelli più dinamici ed innovativi. Altri gruppi invece faticano ad entrare nella logica del lavoro per progetti e *“nei gruppi dove non si progetta si vivacchia”*. Altre Associazioni *“grazie ai progetti e alle attività hanno la possibilità di attrarre giovani e nuovi volontari”*. I progetti di formazione, in particolare, consentono il coinvolgimento dei giovani, di migliorare la visibilità dell’associazione e di garantire un certo incremento nel numero dei volontari. Per un’associazione, grazie ai progetti finanziati dal CSV, *“l’Associazione è cresciuta ed ha triplicato i propri volontari”*.

Le principali criticità emerse sono riconducibili alla riduzione delle risorse, alla difficoltà di reperimento del co-finanziamento, alle restrizioni imposte dai temi prioritari dei bandi. La riduzione delle risorse ai CSV<sup>3</sup>, in specie nell’ultimo triennio, ha fortemente ridimensionato il valore e l’entità dei progetti. Numerose associazioni, specie quelle abituate a beneficiare del finanziamento CSV, hanno lamentato la difficoltà a gestire la riduzione dei fondi. È stata criticata la scelta, attuata con gli ultimi bandi, di ridurre il finanziamento massimo dei singoli progetti. *“Sono stati ridotti il numero, la tipologia dei bandi e soprattutto l’entità dei finanziamenti per ciascun progetto. Ora è impossibile garantire gli stessi servizi”*.

Da qualche anno<sup>4</sup>, la priorità richiesta dai bandi CSV è il contrasto alle nuove povertà e ciò è stato interpretato come un limite per le associazioni che non operano nel settore dell’assistenza sociale.

Sono state innumerevoli anche le proposte raccolte per la programmazione futura. Si chiede maggiore coraggio nell’esplorare tematiche innovative nei bandi: per esempio la famiglia e l’ambiente.

3 Giova ricordare che i CSV godono del finanziamento delle fondazioni di origine bancaria, ai sensi dell’art. 15 della L. 266/91, che a loro volta hanno sofferto della riduzione delle entrate a causa della crisi finanziaria.

4 Dal 2003 le nuove povertà sono uno dei temi prioritari dei bandi del CSV di Rovigo. Dal 2009 sono oggetto di un punteggio stringente nella fase di selezione.

Le associazioni chiedono un maggiore sostegno nella prospettiva della nuova progettazione europea e, su questi temi, lo sviluppo di competenze specifiche del CSV da poter poi trasferire alle OdV.

Si chiede in particolare di aiutare le associazioni nell’autovalutazione e nella valutazione dei progetti, nello sviluppo e l’implementazione delle reti, nel ricambio generazionale. Condizione questa essenziale per migliorare la progettazione sociale del volontariato.

Uno dei criteri di selezione dei bandi -tradizionalmente piuttosto controverso- è quello dell’innovazione<sup>5</sup> e alcune OdV hanno chiesto il supporto del CSV nella ricerca di sentieri di innovazione: *“come innovare?”*; *“su cosa puntare?”*. Si chiede inoltre al CSV un ulteriore impegno nella raccolta e nel monitoraggio dei bisogni sociali emergenti.

Fra i suggerimenti raccolti per il miglioramento dei servizi di progettazione sociale, l’enfasi è ricaduta sulla formazione nelle sedi delle associazioni, per i nuovi volontari, ecc.

Molto dibattuto è il tema dei piccoli progetti. Preso atto del calo delle risorse disponibili, ha senso finanziare piccole attività o, come qualcuno propone, sarebbe più efficace concentrare la selezione in pochi progetti di qualità? È stato sottolineato che *“per fare un buon progetto sono necessarie risorse consistenti”*. Pertanto, è stato proposto di *“prevedere nei bandi piccoli e grandi progetti differenziando il livello di complessità richiesto dalla documentazione e dalla rendicontazione”* dimensionandoli su misura delle OdV. Per il futuro, il CSV dovrà necessariamente operare scelte sempre più drastiche a causa della riduzione dei fondi. Qualcuno ha sottolineato *“la differenza fra i progetti che nascono assieme fra più associazioni e quelli a cui gli altri aderiscono all’idea di uno solo”*. A tale scopo, è stato suggerito di riprendere il percorso delle co-proiezioni<sup>6</sup>. Per alcuni dirigenti, al CSV spetta il compito di sviluppare il lavoro culturale sulla rete. Ciò allo scopo di costruire una base culturale comune fra le Associazioni; condividere una

5 I criteri di valutazione dei bandi del CSV esplicitano completamente le dimensioni e le condizioni che generano i punteggi. Nell’ultimo bando pubblicato nel 2013, il peso della dimensione “innovazione” (esplicitata in 5 condizioni) era pari a 15/100.

6 Negli anni 2005-11 il CSV di Rovigo ha promosso e coordinato la costruzione di n. 23 attività di co-proiezione nelle aree della povertà (9), disabilità (4), anziani (3), giovani (3), cultura (2), famiglia (1) e sanità (1). Le OdV beneficiarie dirette sono state 33 ma vi partecipato anche innumerevoli altre Organizzazioni non profit ed Istituzioni locali. A causa della riduzione delle risorse disponibili tale modalità di sostegno alla progettazione sociale -che mirava a superare la logica competitiva dei bandi- non è più stata attivata. È necessario precisare che questa modalità innovativa di sostegno alla progettazione sociale del volontariato e dalle sue reti richiede un maggiore coinvolgimento ed un notevole impegno professionale da parte del CSV -p.e. attraverso tutor che curano l’avvio e l’accompagnamento delle azioni- rispetto alle procedure piuttosto standardizzate previste dai bandi.

macroprogettazione frutto dei micro-progetti delle Associazioni ed *"evitare i piccoli progetti dispersivi"*. Poiché *"in talune occasioni, si continua a non conoscere cosa si fa fra Associazioni"*. È auspicabile concentrare i fondi e condividere le risorse come per esempio i mezzi (i pulmini per i trasporti) e le attrezzature. Secondo altri però *"ogni Associazione conta sul suo singolo progetto"*. Di fronte alla scelta di privilegiare le co-progettazioni rispetto ai bandi, nonostante si riconosca il maggior impatto delle prime sul lavoro di rete fra le OdV, non c'è un giudizio unanime.

Un ulteriore elemento di criticità è il cofinanziamento richiesto dai bandi. Poiché in questi anni le OdV hanno registrato una drastica riduzione della disponibilità degli Enti locali a partecipare al co-finanziamento dei progetti, chiedono al CSV un maggior ruolo e peso politico nell'influencare le Istituzioni a favore dei loro progetti. In altre parole, si chiede di sviluppare con maggior enfasi e convinzione un progetto politico del volontariato. Il tema dei rapporti con le Istituzioni è stato uno dei più controversi: *"ci chiamano tutti i giorni!"* ma *"avere un progetto finanziato dal CSV ci ha consentito di dialogare alla pari con le Istituzioni, guadagnare credibilità e non elemosinare"*. Sono emerse le molte difficoltà nei rapporti, i conflitti ed i rischi di "sostituzione" dei servizi e delle responsabilità pubbliche. Da un lato, qualche Presidente evidenzia l'importanza di lavorare con gli Enti locali con l'obiettivo di snellire ed umanizzare le Istituzioni. Qualcun altro lamenta il rischio di ulteriore de-responsabilizzazione delle Istituzioni che tendono a delegare e strumentalizzare le OdV.

Molteplici sono stati anche i suggerimenti per il futuro: gli stimoli per migliorare e cambiare la progettazione sociale e lo stesso CSV. È stato rimarcato come *"il CSV deve mantenersi innovativo e flessibile e non trasformarsi in una Istituzione tradizionale"*. Si chiede di semplificare e di ridurre la documentazione richiesta per i progetti. Il CSV dovrebbe organizzare più riunioni fra associazioni della stessa area, sviluppare e consolidare le reti, potenziare la formazione, farsi vedere e conoscere maggiormente. Anche se poi per alcuni, *"il CSV è sulla stampa locale almeno tre volte a settimana"*. Alcuni hanno proposto di cercare risorse per i progetti con modalità innovative quali il crowdfunding. Al fine di avere più voce, qualcuno ha suggerito di *"chiedere un rappresentate del volontariato negli organi sociali delle Fondazioni"*. Si suggerisce inoltre di ricercare risorse dai privati e fra gli imprenditori.

### Le interviste<sup>7</sup>

L'obiettivo di questa parte del lavoro di ricerca è stato quello di verificare l'esistenza di eventuali differenze fra Associazioni della provincia di Rovigo che:

- a) hanno beneficiato di finanziamenti CSV per realizzare progetti di solidarietà;
- b) hanno utilizzato altri servizi del CSV: formazione, consulenza, logistica, ecc.;
- c) non utilizzano i servizi del CSV.

Si è voluta verificare l'eventuale esistenza di una maggiore *dinamicità* delle prime categorie di Associazioni. Al tempo stesso, si è inteso ricercare un possibile legame fra la performance ed il supporto ricevuto dal CSV. L'ipotesi di fondo -tutta da dimostrare- è che le associazioni che utilizzano i servizi del CSV e marcatamente quelle che hanno utilizzato il servizio di sostegno alla progettazione sociale presentino un livello di sviluppo organizzativo (competenze, formazione, autonomia, risorse economiche, numero di volontari, attrezzature, struttura e diversificazione dei servizi) maggiore di quelle che non hanno beneficiato dei servizi del CSV. È doveroso tener conto che le OdV minori e meno strutturate potrebbero giudicare non alla loro portata i servizi del CSV e quelle più performative e meglio organizzate già lo fossero precedentemente l'eventuale rapporto col CSV.

La difficoltà dell'indagine si è riscontrata proprio nell'individuazione del nesso causale: servizi/finanziamenti CSV = beneficio = sviluppo organizzativo. Si tratta di un terreno impervio e per nulla lineare ma che merita di essere esplorato e necessita di ulteriori approfondimenti.

Il metodo scelto è stato quello del questionario-intervista. Partendo da un questionario semi-strutturato che servisse da traccia del lavoro, è stata somministrata una intervista di circa 60-90 min. a 30 presidenti e/o dirigenti responsabili di associazioni della provincia di Rovigo. Nell'analisi dei dati raccolti, si è data molta rilevanza alla parte "aperta" e discorsiva dell'intervista in quanto in precedenti ricerche con le Associazioni, il questionario tradizionale si è dimostrato uno strumento rigido ed i dirigenti delle OdV si aprivano come "un fiume in piena" solo a conclusione delle domande previste.

La scelta del campione<sup>8</sup> ha tenuto rigorosamente conto delle seguenti variabili:

1. territorialità geografica: alto, medio e basso Polesine;
2. settore di intervento;
3. dimensioni: n. volontari;
4. struttura economica: ultimo bilancio disponibile.

<sup>7</sup> Le interviste sono state condotte da Serena Fedito, tirocinante dell'Università di Bologna che ha dedicato la propria tesi di laurea specialistica a questo lavoro.

<sup>8</sup> Si tratta di 30 OdV su 197 iscritte al registro regionale ex L. 266/91 per la provincia di Rovigo.

Si sono cercate le differenze di giudizio, atteggiamento e percezione sul CSV da parte delle tre tipologie di OdV. Inoltre, era interessante verificare l'esistenza di un diverso livello di sviluppo organizzativo<sup>9</sup> fra OdV che producono progetti ed utilizzano finanziamenti, piuttosto che si limitano ai servizi o non utilizzano (per innumerevoli ragioni) il CSV. Nell'intervista sono state poste alcune delle questioni che erano già state oggetto di analisi dei questionari strutturati online e dei focus group: utilità, soddisfazione, proposte di miglioramento.

Un primo elemento da sottolineare è il generale atteggiamento positivo manifestato dalle associazioni nei confronti del CSV. Molto spesso, al primo approccio, di fronte ad una richiesta iniziale di appuntamento per una "intervista" i volontari erano refrattari e diffidenti. Hanno sciolto ogni riserva una volta saputo che si trattava di un'attività collegata al CSV. È possibile pertanto affermare che, per le OdV oggetto dell'indagine, il CSV gode di una buona fiducia e solo in un paio di casi le Associazioni hanno rifiutato l'intervista, per ragioni d'impegno personale.

### I risultati delle interviste

Analizzando i dati raccolti dalle interviste effettuate con le associazioni che hanno ricevuto finanziamenti dal CSV per progetti, emerge una correlazione con l'epoca di costituzione dell'associazione. Generalmente, sono OdV relativamente giovani costituite da una decina d'anni. È un periodo di tempo che ha consentito di sviluppare attività ed esperienze, consolidare stabilità organizzativa ed amministrativa, ma al tempo stesso mantenere un certo dinamismo e propensione all'innovazione. Nel primo gruppo, l'età dei presidenti intervistati è risultata più bassa - mediamente intorno ai 50 anni - rispetto agli altri gruppi. Ed è probabilmente questa una delle principali variabili esplicative. Nel concreto, queste associazioni si dimostrano più aperte verso la collaborazione con altre Associazioni e con attività offerte agli utenti più strutturate ed eterogenee. Questi dirigenti hanno mostrato maggior interesse per la formazione, l'aggiornamento dei propri volontari e la qualificazione delle attività in una visione progettuale. Con riferimento agli indicatori d'impatto, è emerso che le competenze e l'esperienza acquisita attraverso i progetti CSV sono stati utili per partecipare a bandi proposti da altri Enti. Le stesse associazioni affermano che a favore della buona riuscita di questi ultimi progetti sono stati anche i corsi di formazione sulla progettazione sociale proposti dal CSV.

Hanno fornito le conoscenze e le "chiavi di lettura" per soddisfare i criteri richiesti dai bandi di altri Enti.

Sette Associazioni su dieci hanno affermato che i benefici ottenuti con i progetti finanziati dal CSV hanno permesso di aumentare la visibilità dell'Associazione all'interno della comunità e di ampliare il lavoro di rete fra le Associazioni che operano all'interno dello stesso settore di attività.

Un problema comune evidenziato da molte Associazioni è la difficoltà di entrare in contatto con altre realtà associative, entrare in relazione profonda per la creazione di attività comuni. Alla base di questa difficoltà sembra sussistere un certo sentimento di sfiducia e sospetto verso gli altri ed allo stesso tempo un istinto di protezione per la propria Associazione.

Le Associazioni esprimono in generale una certa soddisfazione per i servizi ricevuti dal CSV. In particolare, le prestazioni erogate dal CSV consentono alle Associazioni di "migliorare la qualità dei servizi e delle attività". Al contrario, non sempre i servizi del CSV aiutano l'associazione ad aumentare il proprio bacino di utenti. Dalle interviste con i presidenti delle associazioni emerge come essi si aspettino determinati servizi dal CSV (fondi per i progetti, consulenze amministrative, formazione, ecc.) ma non esprimono il bisogno di ampliare la gamma delle attività ed il bacino di utenti. D'altra parte, sono gli utenti già contattati dalle associazioni i maggiori beneficiari dei servizi ottenuti tramite i progetti del Centro di Servizio per il Volontariato.

Le Associazioni intervistate ritengono che la rappresentazione sociale del CSV nella comunità sia positiva, soprattutto fra le varie associazioni, le altre organizzazioni non profit ed i volontari.

D'altro canto, si chiedono se imprese e cittadini conoscano effettivamente il Centro di Servizio per il Volontariato. Suggestiscono di pubblicizzarlo maggiormente al di fuori dai canali tradizionali, per esempio fra le imprese e di farsi mediatori per promuovere la destinazione del 5 per mille al volontariato.

Tra le altre proposte emerse dalle associazioni, vi è il bisogno di bandi per ricevere maggiori finanziamenti e la richiesta di maggior affiancamento del CSV per la creazione di reti associative. Ad esempio, si chiede al CSV di finanziare bandi per consolidare le reti delle associazioni, favorire momenti di dialogo, confronto e condivisione fra le associazioni operanti nello stesso settore.

Un altro aspetto emerso è la necessità da parte delle Associazioni di essere conosciute per la loro particolarità. In altre parole, esse affermano di avere bisogno di bandi più specifici, che vadano a soddisfare quelli che sono i loro bisogni più concreti e urgenti che non possono essere coperti attraverso bandi troppo

<sup>9</sup> Nell'analisi dello "sviluppo organizzativo" si è inteso indagare l'insieme ed il livello delle competenze e della formazione dei volontari, le risorse dell'OdV (economiche, volontari, attrezzature), la qualità, quantità, tipologia di servizi erogati, la capacità di presentare e gestire progetti in autonomia dal CSV.

Tab. 6.1 - Sintesi dei risultati

IMPATTO	ODV CON PROGETTI	ODV BENEFICIARIE DI SERVIZI
Benefici diretti ottenuti dal CSV	Economici 10/10 Sociali 7/10 Formativi 5/10	Economici 5/10 Sociali 6/10 Formativi 6/10
Risultati concreti sull'OdV a distanza di tempo	Qualità dei servizi Nuovi volontari	Qualità dei servizi Gestione interna

generali. Ad esempio, le Associazioni che si occupano di soccorso chiedono al CSV di focalizzarsi sulle loro necessità di formare ed assicurare i volontari.

Di particolare rilevanza è stata anche la richiesta, rivolta al CSV da parte di alcune Associazioni, di pubblicizzare maggiormente i servizi. Durante un'intervista è emerso che non sempre i presidenti sanno dove reperire le informazioni di cui hanno bisogno. È stato consigliato un maggior dialogo con gli Enti locali, la pubblicizzazione di ulteriori depliant illustrativi che presentino tutti i servizi e le opportunità offerte dal CSV.

Il secondo gruppo di Associazioni intervistate è costituito da Associazioni che hanno beneficiato del CSV nell'ultimo triennio ma di servizi diversi dal sostegno alla progettazione e non hanno partecipato ai bandi. Le 10 Associazioni intervistate in questo caso sono costituite per lo più negli anni '90 e l'età media dei dirigenti intervistati è di 58 anni. I giudizi espressi nei confronti del CSV sono sempre molto positivi. Sono associazioni che beneficiano soprattutto di servizi di tipo informativo, di promozione delle attività, e in particolare, di consulenze giuridiche e fiscali. Per questo gruppo di Associazioni, il CSV risulta essere un punto di riferimento solido da sfruttare in tutte le sue potenzialità e per le molteplici opportunità offerte. Alcune realtà ritengono di aver ottenuto un livello di autonomia tale che le consente di partecipare a bandi di Enti diversi dal CSV.

I servizi di consulenza, documentazione ed informazione ricevono il gradimento maggiore in quanto contribuiscono a migliorare la gestione dell'associazione. Le persone intervistate affermano altresì che il contributo dei servizi CSV è strategico per originare cambiamenti positivi nelle proprie realtà soprattutto in termini di immagine esterna, formazione e competenza. Per questo gruppo di Associazioni, i soggetti su cui si riscontra un maggior beneficio ed impatto dai servizi CSV sono, nell'ordine, i presidenti, i dirigenti, ed i volontari. D'altra parte, le Associazioni ritengono

che i servizi del CSV non contribuiscono a coinvolgere i giovani nelle loro attività. L'osservazione non viene approfondita dalle Associazioni in quanto esse in primis affermano di non richiedere tali tipi di servizio ma di cercare di ovviare ai problemi di ricerca di volontari in autonomia.

Tutte le Associazioni di questa tipologia dichiarano di collaborare attivamente con altre Associazioni<sup>10</sup>. Il lavoro di rete fra organizzazioni diverse emerge come elemento importante della vita Associativa e del quale i vari gruppi sono orgogliosi. La rete copre attività di settori affini e si presenta come il valore aggiunto di ogni Associazione. Questa categoria di Associazioni cura, collabora attivamente con la propria rete associativa ed esprime il desiderio di ampliarla. Propone una serie di incontri tra le varie associazioni da organizzarsi a cura del CSV per far conoscere le diverse realtà e sviluppare progetti comuni.

Per quanto riguarda le proposte da parte delle Associazioni che beneficiano dei servizi del CSV ma non della progettazione sociale, viene richiesto di affiancare più da vicino le Associazioni nell'attività amministrativa e burocratica.

La problematica che emerge maggiormente da questa prospettiva è che le Associazioni si sentono bloccate dalla mole di adempimenti burocratico-amministrativo richiesti. Ciò non consente loro di concentrarsi sulla missione specifica della propria organizzazione e di svilupparla ulteriormente. Alcune OdV stanno pensando di rinunciare al registro regionale a causa della eccessiva richiesta di documentazione e di burocrazia, spesso giudicata *"ingiustificata ed inspiegabile"*.

Questo è l'unico gruppo di Associazioni che lamenta la scarsità di attrezzature e di spazi. Le altre Associazioni non lo presentano come un problema anche se

<sup>10</sup> Nel corso dell'intervista si chiedeva di elencare le associazioni della rete e di descrivere la natura e l'intensità delle relazioni.

le strutture descritte non sempre sembrano adeguate alle attività. Numerose OdV non hanno una sede o una sala dove incontrarsi ed utilizzano allo scopo l'abitazione del Presidente.

L'ultimo gruppo di Associazioni intervistate è costituito da Associazioni che non hanno richiesto servizi al Centro di Servizio per il Volontariato negli ultimi tre anni. Solo tre OdV non si sono mai servite in assoluto del CSV. Cercare ed intervistare queste Associazioni è stata una delle parti più innovativa della ricerca.

L'età media dei dirigenti in questo caso è risultata di 63 anni. Talvolta, i presidenti sono in carica da trent'anni. Si tratta di associazioni con 15-30 soci ma con un presidente piuttosto accentratore. Serve rimarcare che qualora il presidente persiste da decenni "blocca" lo sviluppo dell'Associazione anche se *"nessuno è disponibile a fare il presidente"* e *"mi piacerebbe partecipare ai bandi ma non ho tempo"*.

Il mancato rinnovo generazionale può spiegare situazioni di chiusura rispetto alle attività proposte dal CSV e alla collaborazione con altre Associazioni. Sono segnalate anche difficoltà di tipo pratico come per esempio nel partecipare ai corsi di formazione ed agli incontri proposti dal Centro di Servizio per il Volontariato. Queste Associazioni lamentano la mancanza di una persona in grado di curare le relazioni con il CSV. Attenzione che a loro parere, piccole realtà non possono permettersi.

Sono emerse anche Associazioni socie di un coordinamento provinciale in grado di gestire le attività della propria Associazione e ben riconosciute dalla propria comunità di appartenenza. Queste Associazioni collaborano maggiormente con le organizzazioni dello stesso coordinamento in quanto gli interessi e le problematiche sono affini. Dimostrano di essere autonome nell'organizzare le proprie attività e nella gestione amministrativa. In linea generale, la maggior parte di queste Associazioni ha affermato di avere il pieno controllo della propria associazione e di essere soddisfatte delle attività organizzate e della rete associativa di riferimento.

Confermano di aver ricevuto il consiglio di avvalersi dei servizi del CSV da parte di altre associazioni ma non manifestano il bisogno di particolari servizi.

Sei Associazioni su dieci non hanno richieste o proposte per il CSV. Tre perché non necessitano dei suoi servizi in quanto fanno riferimento ai coordinamenti provinciali. Le altre tre invece affermano di non avere volontari disponibili ad occuparsene. I volontari non sono disponibili a partecipare ai corsi di formazione.

In ogni caso, queste associazioni hanno una opinione ed una visione positiva del CSV, ritengono che il giudizio sia condiviso anche dalle altre Associazioni, dalle altre organizzazioni non profit e dai volontari. Tuttavia, anche in questo caso, si chiedono se i cittadini e le imprese conoscano davvero il CSV.

In sintesi, tutte le Associazioni intervistate sono state disponibili a raccontarsi ed accogliere una persona in grado di ascoltare lungamente istanze ed opinioni diverse. Fin dal momento del contatto è emerso come le associazioni, inizialmente diffidenti, si dimostrassero cordiali e disponibili dal momento in cui veniva spiegata la relazione tra l'intervista e il Centro di Servizio per il Volontariato.

Ciò indica che il CSV è un servizio conosciuto da tutte le associazioni contattate e di cui le associazioni si fidano. L'intervista si è spesso trasformata in un dialogo aperto con i presidenti: uno scambio di idee e d'informazioni reciproco. Ha permesso l'emergere di numerosi spunti utili per la ricerca. Secondo gli intervistati, i servizi offerti dal CSV consentono di implementare le attività delle Associazioni ciò soprattutto grazie ai progetti e attraverso l'utilizzo di risorse dirette. Nel caso degli altri tipi di servizi (formazione, promozione, consulenza, ecc.), il CSV è giudicato utile come *"risolutore di problemi"* e per lo sviluppo delle competenze dei volontari, in particolare quelle necessarie per affrontare la gestione di natura amministrativa, giuridica e contabile (che rimane un problema per molte OdV).

Anche per le OdV che non se ne servono, il CSV è riconosciuto come *"un punto di riferimento capace di risposte concrete"* in caso di necessità.

## Conclusioni

Rispetto all'obiettivo iniziale delle interviste, da questo preliminare lavoro di indagine, il CSV risulta una variabile importante ma non discriminante per lo sviluppo delle OdV. In particolare, non è stata riscontrata una grande differenza di livello organizzativo fra i primi due gruppi. Più significativa è sembrata l'appartenenza ad una rete associativa ed il livello di vicinanza del coordinamento con il singolo gruppo. Il terzo gruppo di OdV, quelle che non utilizzano i servizi del CSV, nel caso in cui non aderiscano a reti e coordinamenti associativi sembrano più deboli sotto il profilo organizzativo e gestionale. Pertanto, la correlazione significativa del livello di sviluppo delle associazioni sembra essere l'affiliazione ad un coordinamento piuttosto che la tipologia di servizio ottenuto dal CSV. Le OdV che non aderiscono ad un coordinamento e non hanno mai utilizzato il CSV sono apparse le meno strutturate, poco interessate alla progettazione sociale, meno dotate di competenze, spazi ed attrezzature, ecc.

Uno degli elementi comuni a tutte le tipologie, inaspettatamente, sono stati gli spazi e le attrezzature che non sono così marcatamente diversi fra le OdV individuate. Ancora, inaspettatamente, per le OdV intervistate la mancanza di spazi ed attrezzature non è il limite o problema principale. In due casi su tre il problema è la carenza di volontari ed il ricambio dei

**Tab. 6.2 - Risultanze delle interviste - Alcuni dati di sintesi**

	<b>ODV CON PROGETTI</b>	<b>ODV SOLO SERVIZI</b>	<b>ODV SENZA SUPPORTO CSV</b>
Giudizio sul CSV	Molto buono	Molto buono	Buono
Formazione dei volontari	Continua	Sporadica	Assente
Lavoro di rete	10/10	10/10	8/10 <sup>1</sup>
Organizzazione e gestione amministrativa	Buona	Discreta	Problematica <sup>2</sup>
Partecipazione a bandi extra CSV	Sì	Sì	No
Spazi e attrezzature	Adeguati (6/10)	Solo in parte adeguati (5/10)	Adeguati (6/10)
Età media Presidenti	50	58	63
Criticità e problemi dichiarati	Finanziamenti Ricambio dei dirigenti Volontari	Finanziamenti Spazi e attrezzature	Finanziamenti Volontari Formazione
Richieste e proposte di miglioramento	- Sostenere le reti fra Associazioni - Rapporti con le imprese - Promuovere il 5 per mille alle OdV	- Affiancamento nell'attività amministrativa - Diversificare e ampliare i bandi	- Si rivolgono ai coordinamenti o non hanno volontari per relazionarsi con il CSV

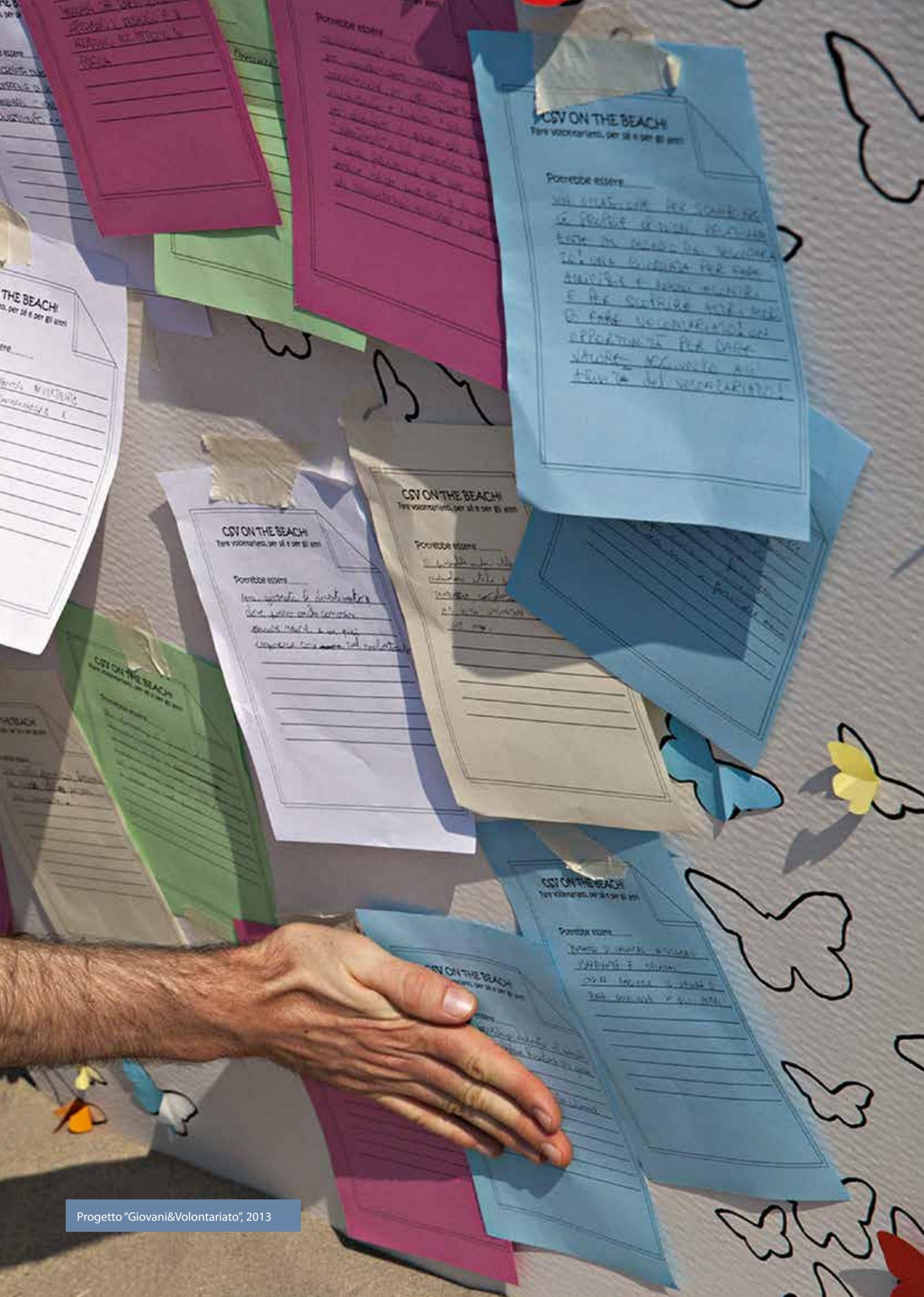
dirigenti. Chi beneficia dei progetti CSV ne riconosce i vantaggi anche sotto il profilo della qualificazione e del rinnovamento delle risorse interne. Il giudizio sul CSV, il livello delle competenze fra i volontari ed il lavoro di rete dichiarato dai presidenti e raccolto durante le interviste è risultato maggiore fra le OdV che utilizzano i servizi piuttosto che fra quelle che hanno beneficiato di progetti e quelle che non utilizzano il CSV. L'età del Presidente può essere una variabile esplicativa delle tre categorie individuate. Allo scendere dell'età dei dirigenti, aumenta l'intensità di utilizzo dei servizi CSV. Molto esiguo il numero delle donne presidenti. Merita una riflessione la mancanza di volontari che possono occuparsi di curare i rapporti col CSV. Se talune OdV lamentano la mancanza di persone capaci ciò indica che anche le proposte alle OdV richiedono energie e risorse di cui non tutti dispongono. Fra le richieste delle OdV al CSV vi è quello di far conoscere maggiormente la propria OdV alla comunità.

Salvo, in taluni casi, dimenticarsi di inviare le notizie su attività e progetti piuttosto che non accedere pienamente ai programmi radiofonici, conferenze stampa ed altri servizi promozionali come la stampa di brochure.

Come emerso anche nei focus, alcune OdV lamentano il limite dei bandi sulle povertà e l'inclusione sociale quando non coincide con il loro oggetto sociale. Molto interessante la richiesta al CSV di aiuto per la creazioni di reti piuttosto che di finanziamenti diretti. Si chiede e si riconosce al CSV un ruolo di mediatore di associazioni e di facilitatore di reti. Viene anche alla luce il problema delle realtà minori che temono per l'identità e l'autonomia. Preferiscono chiudersi piuttosto che confrontarsi con le altre associazioni che credono potrebbero offuscare o fagocitare la propria. Sorprende infine che persistano -diffusi- problemi di natura burocratico-amministrativa. Continuano a venir giudicati un ostacolo alle attività di missione.

1 Il lavoro di rete con altre organizzazioni per questa tipologia di OdV è spesso limitato alla federazione di appartenenza.

2 Solo nel caso di OdV che non aderiscono a coordinamenti.



**CSV ON THE BEACH!**

Tare volontariato, per 20 e per 25 anni

Potrebbe essere...

una grande... per...  
il... di...  
che...  
una grande... per...  
il... di...  
che...  
una grande... per...  
il... di...  
che...

**CSV ON THE BEACH!**

Tare volontariato, per 20 e per 25 anni

Potrebbe essere...

una grande... per...  
il... di...  
che...  
una grande... per...  
il... di...  
che...

**CSV ON THE BEACH!**

Tare volontariato, per 20 e per 25 anni

Potrebbe essere...

una grande... per...  
il... di...  
che...  
una grande... per...  
il... di...  
che...

**CSV ON THE BEACH!**

Tare volontariato, per 20 e per 25 anni

Potrebbe essere...

una grande... per...  
il... di...  
che...  
una grande... per...  
il... di...  
che...

## 7. QUALI INDICAZIONI DAI RISULTATI?

### I risultati in sintesi

Il rapporto presenta il modello ed i risultati della valutazione di 179 progetti finanziati dal CSV di Rovigo, realizzati da 71 Organizzazioni di Volontariato (OdV) nel territorio provinciale e conclusi nel triennio 2010-2012. L'oggetto della valutazione è stata l'attività di sostegno alla progettazione del CSV: la soddisfazione, l'utilità, gli effetti, i risultati dei progetti, le proposte di miglioramento. Solo nell'ultima rilevazione, effettuata nel 2012 hanno partecipato alla valutazione 50 OdV, 50 testimoni qualificati del welfare e 130 utenti finali dei progetti. Successivamente all'elaborazione dei primi dati, si è dato avvio alla parte qualitativa del lavoro con 3 focus group e 30 interviste presso le sedi delle OdV. Quest'ultima fase ha coinvolto 44 fra le Associazioni più rappresentative del territorio anche allo scopo di discutere e di validare i dati raccolti nel triennio precedente nonché individuare strategie condivise per la programmazione futura del CSV. Una parte delle interviste ha coinvolto 20 OdV che non hanno mai partecipato ai bandi del CSV e, fra esse, 10 che nell'ultimo triennio non hanno utilizzato i servizi CSV.

Nel complesso, il giudizio di chi ha gestito un progetto finanziato dal CSV è stato molto positivo. La grande maggioranza delle OdV attribuisce un punteggio medio-alto ai numerosi aspetti considerati<sup>1</sup> e nel corso del triennio la percentuale di associazioni che valuta positivamente l'attività di supporto alla progettazione sociale del CSV di Rovigo è aumentata. Nel triennio, sono quasi triplicate le risposte con punteggio superiore a "molto". Gli aspetti più apprezzati sono la disponibilità e la competenza del personale del CSV. Dai questionari dei rappresentanti del welfare<sup>2</sup> emerge che la quasi totalità degli intervistati conosce il CSV. Esprimono giudizi molto positivi nei confronti delle attività realizzate dal CSV che risulta un servizio conosciuto. Le OdV intervistate (vedi il capitolo 6) che non utilizzano i servizi hanno ricevuto il consiglio di avvalersi del CSV da parte di altre associazioni. Ciò a conferma che il Centro è conosciuto e gode di un generale riconoscimento sociale. Dai focus e dalle interviste risulta un giudizio positivo sul CSV per la disponibilità, l'affiancamento, la formazione e la consulenza, la capacità di risposta, il problem-solving, il sostegno tecnico, ecc.

Dall'analisi quantitativa dei questionari, i progetti finanziati dal CSV di Rovigo sono serviti soprattutto per potenziare la *visibilità* sociale del volontariato, implementare le attività realizzate e qualificare il metodo di lavoro. Giova ricordare che la promozione del volontariato è la principale missione richiamata dal Decreto Ministeriale istitutivo dei CSV<sup>3</sup>. Anche dalle interviste emerge che i benefici ottenuti con i progetti hanno permesso di aumentare la visibilità dell'Associazione all'interno della comunità e di ampliare il lavoro di rete fra le Associazioni che operano all'interno dello stesso settore di attività. Dall'analisi dei questionari, si evince che i progetti consentono di rafforzare i rapporti con altri e realizzare azioni concrete con risorse di altri soggetti, aumentare il numero di volontari e lo sviluppo delle loro competenze, coinvolgere di giovani ed in taluni casi di professionalità non presenti fra i volontari. I progetti non hanno lo stesso effetto su tutte le OdV e non tutte le tipologie di progetto producono il medesimo impatto. Per alcuni aspetti, l'indice di utilità varia in modo significativo a seconda dell'attività prevalente del progetto. I progetti di sensibilizzazione e di promozione sono maggiormente capaci di fare prevenzione, di sensibilizzare la comunità locale e di creare nuove collaborazioni con soggetti pubblici, rispetto a quelli di assistenza e di formazione. Le associazioni che si occupano di cultura e ambiente dichiarano un maggiore indice di miglioramento in particolare per le competenze dei volontari rispetto a quelle che si occupano di sociale e di sociosanitario. Emerge anche una relazione tra l'ampiezza dell'associazione e il grado di utilità del progetto: all'aumentare del numero di volontari aumenta l'utilità rispetto alla capacità di coinvolgere giovani volontari, di fare interventi di prevenzione, di valutare le attività svolte. Le OdV considerano utili i finanziamenti del CSV di Rovigo per dare continuità ai servizi svolti, incrementare il numero di servizi offerti e ampliare il numero di risposte e degli utenti.

Per i rappresentati del welfare, il principale risultato raggiunto dal progetto riguarda il suo impatto sul territorio: in più di un terzo delle risposte, i progetti hanno prodotto sensibilizzazione, prevenzione,

1 Per l'analisi dettagliata si rinvia al capitolo 3.

2 Come descritto analiticamente nel capitolo 5, si tratta di 50 "testimoni qualificati" per il 36% rappresentanti o lavoratori di Enti pubblici, 32% di altre organizzazioni non profit (Associazioni di promozione sociale L. 383/2000 e altre tipologie di associazioni), 6% cooperative, 10% Istituti scolastici e 16% altri soggetti del territorio.

3 D.M. 8.10.1997: "I centri di servizio hanno lo scopo di sostenere e qualificare l'attività di volontariato. A tal fine erogano le proprie prestazioni sotto forma di servizi a favore delle Organizzazioni di Volontariato iscritte e non iscritte nei registri regionali. In particolare, fra l'altro: approntano strumenti e iniziative per la crescita della cultura della solidarietà, la promozione di nuove iniziative di volontariato e il rafforzamento di quelle esistenti".

conoscenza e coinvolgimento della comunità. Altro risultato evidenziato riguarda la rete: lo sviluppo di parternership, il rafforzamento delle collaborazioni e delle sinergie. In terzo luogo, i risultati principali del progetto sono riconducibili alla capacità del servizio di dare risposte: offrire servizi che prima erano assenti, dare risposte a chi ne ha bisogno, ampliare l'offerta. Dai focus risulta che l'impatto dei progetti è misurabile soprattutto per i molteplici benefici sugli utenti, sull'opportunità di avvicinare i giovani e nuove persone grazie ai progetti, coinvolgere maggiormente i soci, lavorare con altre associazioni e fare rete con le Istituzioni. Dalle interviste è emerso che le competenze e l'esperienza acquisita attraverso i progetti CSV sono stati utili per partecipare a bandi proposti da altri Enti. Anche nei focus è stato ribadito che grazie al CSV molte OdV hanno imparato a scrivere e gestire progetti, partecipare ai bandi.

Si sono altresì verificati gli scenari alternativi alla progettazione sociale.

Quasi la metà delle associazioni in mancanza dei finanziamenti CSV, non avrebbe realizzato il progetto. Poco più di un quarto avrebbe ridotto i servizi. Uno su cinque avrebbe cercato altre fonti di finanziamento. Il 92% delle associazioni prevede di continuare il progetto successivamente la sua conclusione formale. Rispetto alla precedente rilevazione, si nota un minor ricorso al CSV quale azione successiva compensato dalla ricerca di fonti alternative.

Una delle parti più innovative del progetto è il coinvolgimento delle persone beneficiarie finali dei progetti. Tradizionalmente, il CSV "aiuta chi aiuta": non incontra e non ha feedback diretti dalle persone fisiche destinatarie degli interventi che finanzia. Per gli utenti, in assenza del servizio offerto dal progetto CSV, più di un terzo afferma che non si sarebbe rivolto a nessun altro soggetto. Solo un terzo si sarebbe rivolto a parenti e amici, in minor misura ad Enti pubblici e, solo pochi, a privati a pagamento. Per l'intero campione<sup>4</sup> la valutazione è positiva. Per l'85% delle persone la soddisfazione è più che positiva, il 70% sostiene che il servizio di cui ha beneficiato è stato "abbastanza/molto" utile per mantenere rapporti sociali, per essere stati ascoltati e per sentirsi partecipe delle comunità. Un'utilità minore viene indicata rispetto all'aver una vita dignitosa. Le donne, i malati e gli anziani sono i gruppi che evidenziano un'utilità maggiore, in modo minore i poveri ed i disabili. Serve riflettere sul fatto che la categoria "giovani" per il 40% dichiara di non aver ricevuto risposte. Gli italiani rilevano un'utilità in media maggiore rispetto agli stranieri. Chi ha ricevuto un servizio sociosanitario rileva una maggiore utilità.

Le Associazioni che propongono suggerimenti avanzano richieste di azioni informative e formative di sostegno per la valutazione dei risultati. Altre suggeriscono di differenziare i bandi e di promuovere la rete. Più che nel passato si chiedono maggiori finanziamenti e risorse economiche. Questo quadro è confermato dai focus e dalle interviste. Si chiede il sostegno alla progettazione europea alla valutazione dei progetti, lo sviluppo e l'implementazione delle reti, il ricambio generazionale. Viene suggerito di riprendere il percorso delle co-progettazioni.

Gli utenti chiedono di estendere il servizio/progetto e la sua durata. Le proposte di miglioramento dei rappresentanti del welfare riguardano il livello di conoscenza e di informazione sulla progettazione sociale del CSV, la rete tra associazioni e con le Istituzioni pubbliche. Il CSV dovrebbe "aiutare le associazioni a fare rete", coinvolgere i giovani, formare nuovi volontari e implementare la collaborazione con i servizi pubblici. Anche dai focus e dalle interviste le proposte sono state molto puntuali. Si suggerisce al CSV di implementare il lavoro di comunicazione e di relazioni con cittadini e imprese anche in una prospettiva della raccolta fondi e del 5 per mille. Ritorna la richiesta di maggior affiancamento del CSV per la creazione di reti associative. Si chiede al CSV di finanziare bandi per consolidare le reti delle associazioni, favorire momenti di dialogo, confronto e condivisione fra le associazioni operanti nello stesso settore.

### Come utilizzare i risultati

Alla fine di ogni ricerca-azione, accanto alla fatica ed alla soddisfazione per la conclusione di un ciclo, inizia il complesso lavoro di utilizzo dei dati. Troppe ricerche, anche in campo sociale, restano lavori sulla carta: ottime analisi ma di scarso utilizzo. La ricerca è efficace se genera apprendimento e, ancor più nel caso della ricerca valutativa, *cambiamento*. Questo lavoro offre innumerevoli indicazioni operative per il miglioramento e la programmazione dei servizi: il sostegno alle reti, il supporto all'innovazione e alla valutazione dei progetti delle Associazioni, l'aiuto nella raccolta fondi e nella progettazione europea, la diversificazione dei bandi, la promozione di coordinamenti, la ricerca dei bisogni emergenti, l'attenzione ai giovani e al ricambio generazionale dei dirigenti.

Sarebbe una grave mancanza non utilizzare questa ricchezza informativa per la programmazione futura. Il CSV di Rovigo è una piccola organizzazione e può permettersi di cambiare con una certa flessibilità: il processo decisionale è articolato ma rapido e consolidato. Secondo i numerosi interlocutori coinvolti, il sostegno alla progettazione sociale e la progettazione sociale del volontariato producono risultati tangibili

4 Nel 2012 era composto da varie tipologie di utenza per complessive 130 persone, per l'analisi si rimanda al capitolo 4.

# 50 PROGETTI

## 179 NEL TRIENNIO 2010-2012

50

ORGANIZZAZIONI  
DI VOLONTARIATO



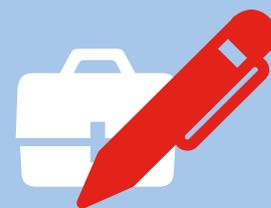
130

UTENTI  
DEI PROGETTI



50

RAPPRESENTANTI  
DEL WELFARE



%

92%

CONTINUA  
I PROGETTI

35%

NON HA  
ALTERNATIVE

34%

CONOSCE  
IL CSV

### INDICE DI SODDISFAZIONE



0.77

0.71

0.70

Fig. 7.1.1 - Alcuni dati di sintesi

## UTILITÀ



VISIBILITÀ  
SOCIALE



RAPPORTI  
SOCIALI



SVILUPPO  
SOCIALE

## RISULTATO



NUMERO  
E COMPETENZE  
DEI VOLONTARI



ASCOLTO  
ATTIVO



PROMOZIONE  
SOCIALE

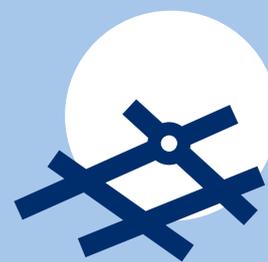
## MIGLIORAMENTO



FORMAZIONE  
E INFORMAZIONE



ESTENSIONE  
E CONTINUITÀ



RETE  
CON ISTITUZIONI

Fig. 7.1.2 - Alcuni dati di sintesi

sul territorio. Grazie alla progettazione del CSV le OdV godono di maggior visibilità e di riconoscimento. Pertanto, la progettazione deve rimanere una delle attività strategiche dei CSV, anche in un periodo di fortissima contrazione delle risorse.

Una prima pista di lavoro da rafforzare nel programma futuro del CSV è il sostegno alle reti sociali delle OdV. Nel 2010 per esempio, anche a seguito dei primi dati della ricerca, era stato incrementato il peso delle attività di co-progettazione. Era stato pubblicato un bando specifico per la nascita e lo sviluppo delle reti associative allo scopo di favorire la nascita ed il consolidamento dei Coordinamenti tematici e territoriali. Successivamente, anche a causa della riduzione delle risorse, le co-progettazioni non sono più state avviate ma le molteplici indicazioni che emergono per il sostegno al lavoro di rete vanno nuovamente in questa direzione. Per i nuovi bandi, servirà maggior coraggio ed innovazione. Già quelli del 2013 hanno escluso la possibilità di partecipare ad una singola organizzazione. L'ultimo bando della formazione valorizza l'attività svolta dai Coordinamenti provinciali delle Associazioni.

Una seconda indicazione emersa dalla ricerca con le OdV è la richiesta di supporto e di competenze per l'autovalutazione dei progetti. Cercando di rispondere a questa istanza, da qualche mese, è stato implementato il sistema di rilevazione. Al termine della compilazione dei questionari online, le associazioni possono salvare la documentazione che rappresenta - di fatto - l'autovalutazione del progetto. La stessa pubblicazione di questo lavoro è un esempio ed uno stimolo culturale per le associazioni. Il medesimo modello ed i suoi strumenti possono essere riprodotti ed adattati dalle singole OdV per essere proposti anche ai loro interlocutori.

Un terzo aspetto, non secondario, che riemerge periodicamente è la questione amministrativa: gli ostacoli burocratici alla partecipazione ai bandi. Il CSV deve perseguire la strada della massima semplificazione delle procedure per la progettazione sociale ma la gestione delle risorse richiede standard rigorosi di formalità, per esempio nella selezione e nella rendicontazione dei progetti. La progettazione sociale è stata in questi anni un'occasione di apprendimento gestionale per le OdV. I dati raccolti evidenziano il persistere di richieste di assistenza di natura giuridico-contabile che per alcuni versi si credevano superate.

Inoltre, dai dati emerge, inaspettatamente, un maggiore "impatto" dei progetti di promozione, prevenzione e di sensibilizzazione che dovranno essere riconsiderati rispetto ai progetti di assistenza e di formazione su cui si è investito maggiormente nell'ultimo triennio. Un risultato analogo dimostrano le asso-

ciazioni della cultura e dell'ambiente ed i progetti di natura socio-sanitaria. Il CSV dovrà diversificare i bandi aprendo a tematiche innovative non strettamente collegate all'assistenza sociale. Questo chiedono numerose Associazioni.

I bandi dovranno coltivare le reti, la ricerca e la qualificazione dei volontari, l'innovazione, la sperimentazione, l'individuazione di nuove aree di bisogno che rappresentano alcune delle principali criticità emerse. Le OdV chiedono anche *affiancamento* su queste tematiche pertanto il CSV dovrà sviluppare ulteriormente i servizi di consulenza, formazione e accompagnamento per il reperimento delle risorse umane e finanziarie delle OdV, per esempio al fine del co-finanziamento dei progetti.

A questi servizi di promozione, formazione, consulenza e tutoraggio che rappresentano il focus delle competenze e della missione dei CSV sarà dedicato l'ampliamento di questo progetto di ricerca valutativa.

### **Il futuro della progettazione sociale dei CSV**

In un'epoca di forte riduzione e di riorganizzazione dei servizi pubblici, la sfida dei CSV è trasformare le erogazioni ed i finanziamenti in *investimenti sociali*. Il numero dei progetti finanziati è destinato a diminuire, ma possono aumentare la qualità e l'efficacia degli interventi, la loro capacità di catalizzare, raccogliere e generare risorse inedite dalla comunità, dalle imprese e dai privati. Soprattutto, si rende necessario valutare e comunicare l'impatto dei cambiamenti reali generati dall'azione del volontariato. Si tratta di mantenere alto il livello di innovazione e di sperimentazione dei progetti, rispondere ai crescenti bisogni delle associazioni e dei loro destinatari. Non sostituire le mancanze del welfare locale ma coordinare e integrare le attività di associazioni diverse, con le altre organizzazioni del Terzo settore e con le Istituzioni locali. In questa logica, la progettazione dei CSV non è a settica, ma trae origine da una *visione strategica* in una prospettiva di medio e di lungo periodo. Per questo, è necessario programmare la progettazione sociale con una fotografia nitida dei bisogni delle associazioni e dei loro utenti finali. È bene avere chiaro il quadro dello scenario socio-economico, dell'assetto istituzionale in un disegno condiviso del ruolo pro-attivo, non solo caritatevole e riparatore che può giocare il volontariato. Ciò anche grazie alle opportunità, agli *asset* e alle risorse potenziali della progettazione sociale. Al pari degli altri settori, però, anche al volontariato sono sempre più richieste nuove competenze, visioni e leader capaci di gestire queste sfide. Ai CSV il compito di farli emergere.



# A1. APPENDICE

**Tab. A.1 - "Ritiene soddisfacente l'azione del CSV per la progettazione sociale, rispetto a ...", valori percentuali, 2012**

	PER NIENTE	POCO	ABBASTANZA	MOLTO	MOLTISSIMO	TOTALE
1. Proposta di bandi mirati a bisogni specifici del territorio	2,0	2,0	34,0	44,0	18,0	100,0
2. Proposta di bandi mirati a bisogni specifici dell'OdV	-	2,0	36,0	36,0	26,0	100,0
3. Richiesta di documentazione proporzionata alle capacità dell'OdV	-	2,0	36,0	36,0	26,0	100,0
4. Trasparenza nei criteri di valutazione dei progetti	-	6,0	20,0	46,0	28,0	100,0
5. Tempi stabiliti per l'approvazione del progetto	2,0	2,0	24,0	36,0	36,0	100,0
6. Tempi stabiliti per l'erogazione del finanziamento	2,0	-	14,0	38,0	46,0	100,0
7. Pubblicizzazione dei bandi	-	-	14,0	50,0	36,0	100,0
8. Documentazione accessibile per partecipare ai bandi	-	2,0	20,0	48,0	30,0	100,0
9. Chiarezza nei criteri di valutazione dei progetti	-	2,0	28,0	48,0	22,0	100,0
10. Supporto e consulenza a progetti innovativi	-	-	12,0	40,0	48,0	100,0
11. Capacità di facilitare relazioni tra i diversi soggetti	-	2,0	32,0	48,0	18,0	100,0
12. Capacità di fornire informazioni accurate per la stesura del progetto	-	-	4,0	46,0	50,0	100,0
13. Disponibilità di strumenti per la progettazione (sale, pc, internet...)	-	2,0	36,0	38,0	24,0	100,0
14. Formazione sui temi della progettazione	-	-	30,0	48,0	22,0	100,0
15. Formazione sulla gestione amministrativa	-	-	16,0	58,0	26,0	100,0
16. Copertura oraria per la consulenza	4,0	2,0	18,0	58,0	18,0	100,0
17. Modalità differenziate di consulenza (diretta, telefonica, email...)	-	4,0	22,0	34,0	40,0	100,0

	PER NIENTE	POCO	ABBASTANZA	MOLTO	MOLTISSIMO	TOTALE
18. Competenza del personale del CSV	-	-	4,0	32,0	64,0	100,0
19. Disponibilità del personale del CSV	-	-	4,0	24,0	72,0	100,0
20. Tempestività degli interventi di sostegno	-	-	20,0	46,0	34,0	100,0
21. Supervisione del progetto durante la sua attuazione	-	-	28,0	44,0	28,0	100,0
22. Coerenza tra criteri di valutazione e selezione dei progetti finanziati	-	4,0	34,0	38,0	24,0	100,0
23. Supporto alla rendicontazione	-	-	12,0	38,0	50,0	100,0
24. Aiuto alla valutazione dei risultati dei progetti	-	12,0	14,0	40,0	34,0	100,0

Tab. A.2 - "Il progetto finanziato dal CSV Vi ha permesso di ...", valori percentuali, 2012

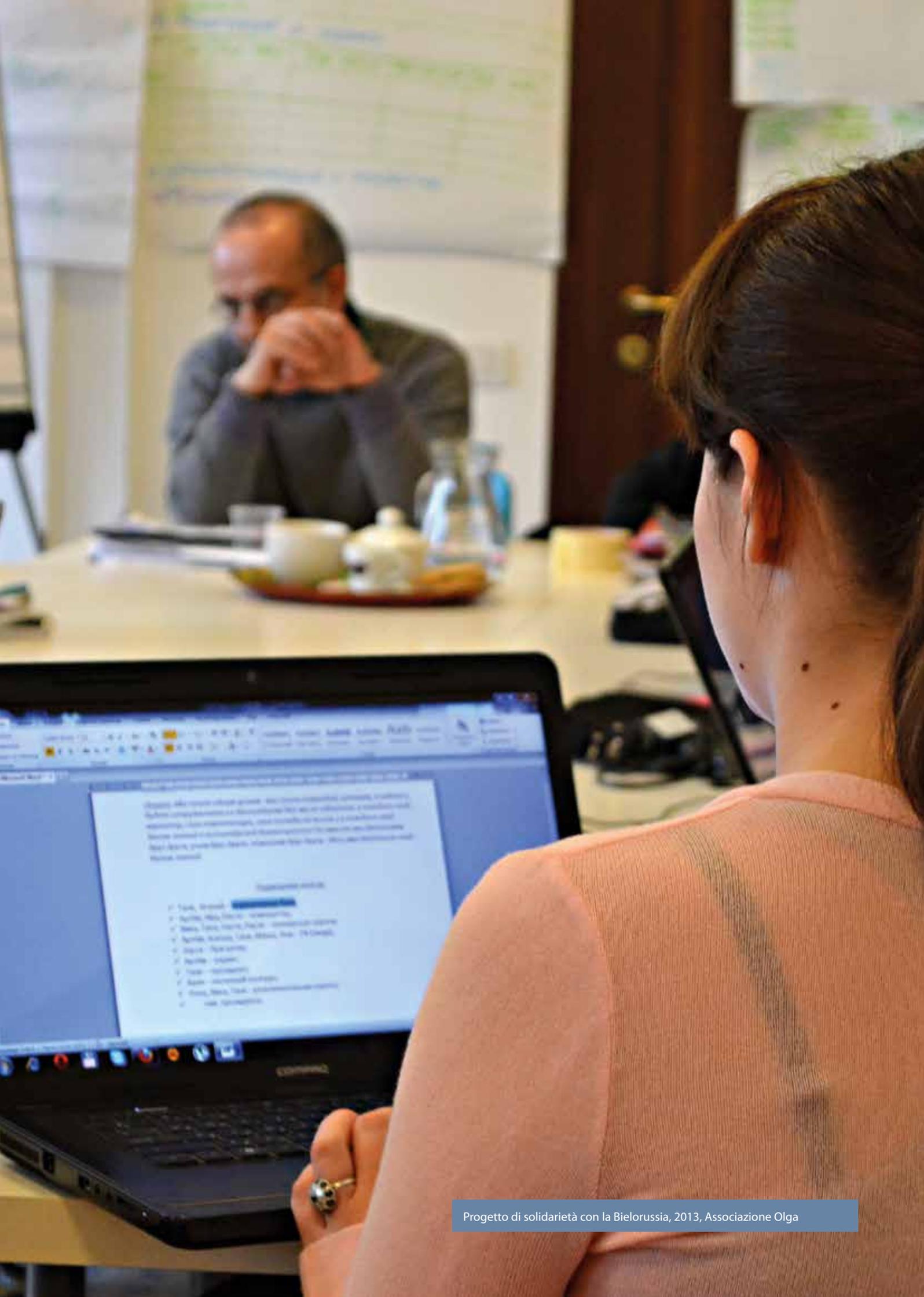
	PER NIENTE	POCO	ABBASTANZA	MOLTO	MOLTISSIMO	TOTALE
<b>Attività realizzate</b>						
1. Sperimentare servizi innovativi	8,0	14,0	30,0	26,0	22,0	100,0
2. Dare continuità ai servizi svolti	6,0	6,0	10,0	40,0	38,0	100,0
3. Ampliare il numero di servizi offerti	-	-	32,0	38,0	30,0	100,0
4. Incrementare il numero di risposte/utenti raggiunti	2,0	2,0	30,0	38,0	28,0	100,0
<b>Metodo di lavoro</b>						
5. Adeguare le risposte ai bisogni	-	2,0	24,0	48,0	26,0	100,0
6. Migliorare gli interventi realizzati	2,0	-	24,0	48,0	26,0	100,0
7. Valutare le attività svolte	-	4,0	26,0	46,0	24,0	100,0
8. Comunicare i risultati delle proprie azioni	-	4,0	44,0	32,0	20,0	100,0
<b>Volontari</b>						
9. Aumentare il numero di volontari attivi	2,0	16,0	30,0	42,0	10,0	100,0
10. Sviluppare le competenze dei volontari sulle attività da svolgere	-	-	34,0	44,0	22,0	100,0
11. Coinvolgere giovani volontari nelle attività realizzate	2,0	16,0	30,0	28,0	24,0	100,0
12. Coinvolgere professionisti che prestano gratuitamente il loro servizio	22,0	28,0	24,0	16,0	10,0	100,0
<b>Personale retribuito (solo per OdV con personale retribuito)</b>						
13. Avvalersi per la prima volta di personale retribuito	76,9	7,7	7,7	-	7,7	100,0
14. Aumentare il numero di collaboratori retribuiti	69,2	15,4	15,4	-	-	100,0
15. Acquisire competenze professionali da personale retribuito	-	7,7	46,2	15,4	30,8	100,0

	PER NIENTE	POCO	ABBASTANZA	MOLTO	MOLTISSIMO	TOTALE
<b>Risorse disponibili</b>						
16. Ampliare il numero di soci dell'OdV	2,0	30,0	36,0	26,0	6,0	100,0
17. Aumentare l'attrezzatura necessaria per realizzare gli interventi	12,0	28,0	32,0	22,0	6,0	100,0
18. Dotarsi di nuovi strumenti informatici	38,0	26,0	28,0	8,0	-	100,0
19. Promuovere la capacità dell'OdV di reperire nuovi finanziamenti	8,0	32,0	40,0	20,0	-	100,0
20. Sostenere spese generali non direttamente riconducibili al progetto	46,0	20,0	26,0	8,0	-	100,0
<b>Visibilità sociale</b>						
21. Informare sui propri servizi	-	2,0	30,0	52,0	16,0	100,0
22. Migliorare l'immagine della vostra OdV agli occhi della gente	-	-	26,0	38,0	36,0	100,0
23. Qualificare l'OdV come promotrice di sviluppo sociale	-	-	34,0	36,0	30,0	100,0
24. Sviluppare il protagonismo del volontariato	2,0	2,0	36,0	36,0	24,0	100,0
25. Potenziare la credibilità della vostra OdV	-	-	22,0	40,0	38,0	100,0
<b>Rete</b>						
<i>Attivare nuove collaborazioni con:</i>						
26. Altre OdV	2,0	6,0	38,0	38,0	16,0	100,0
27. Altri soggetti del Terzo settore	8,0	12,0	42,0	26,0	12,0	100,0
28. Enti pubblici	2,0	12,0	52,0	20,0	14,0	100,0
29. Enti privati	12,0	18,0	56,0	10,0	4,0	100,0
<i>Rafforzare i rapporti con:</i>						
30. Altre OdV	-	2,0	32,0	46,0	20,0	100,0
31. Altri soggetti del Terzo settore	8,0	6,0	50,0	22,0	14,0	100,0
32. Enti pubblici	2,0	8,0	40,0	34,0	16,0	100,0
33. Enti privati	12,0	12,0	52,0	16,0	8,0	100,0

	PER NIENTE	POCO	ABBASTANZA	MOLTO	MOLTISSIMO	TOTALE
<i>Realizzare azioni concrete con l'apporto di risorse (umane, finanziarie, materiali) da parte di:</i>						
34. Altre OdV	4,0	12,0	42,0	30,0	12,0	100,0
35. Altri soggetti del Terzo settore	10,0	18,0	46,0	14,0	12,0	100,0
36. Enti pubblici	6,0	18,0	44,0	22,0	10,0	100,0
37. Enti privati	12,0	26,0	50,0	10,0	2,0	100,0
<b>Apporto al sistema locale dei servizi alle persone, dell'ambiente, del capitale culturale</b>						
38. Individuare nuove aree di bisogno	4,0	12,0	46,0	30,0	8,0	100,0
39. Integrare i servizi esistenti	4,0	8,0	44,0	28,0	16,0	100,0
40. Fare interventi di prevenzione	12,0	16,0	38,0	20,0	14,0	100,0
41. Stimolare le istituzioni affinché tutelino le persone svantaggiate/i beni della comunità	2,0	6,0	38,0	40,0	14,0	100,0
42. Promuovere la cultura della solidarietà	2,0	-	34,0	34,0	30,0	100,0

**Tab. A.3 - "Il progetto finanziato dal CSV ha permesso di migliorare la qualità dei servizi offerti dall'OdV in termini di ...", valori percentuali, 2012**

	PER NIENTE	POCO	ABBASTANZA	MOLTO	MOLTISSIMO	TOTALE
<b>Affidabilità</b>						
1. Offerta di servizi accurati	2,0	-	38,0	42,0	18,0	100,0
2. Rispetto dei tempi di realizzazione del servizio	-	6,0	42,0	32,0	20,0	100,0
3. Trasparenza nell'organizzazione dei servizi	-	-	30,0	46,0	24,0	100,0
<b>Capacità di risposta</b>						
4. Risposte adeguate ai bisogni	-	-	30,0	50,0	20,0	100,0
5. Tempestività degli interventi	2,0	4,0	34,0	48,0	12,0	100,0
6. Far fronte alle emergenze	6,0	10,0	32,0	40,0	12,0	100,0
<b>Aspetti relazionali</b>						
7. Competenza dei volontari	-	-	32,0	44,0	24,0	100,0
8. Rispetto della privacy delle persone con cui si viene a contatto	-	-	30,0	34,0	36,0	100,0
9. Attenzione alle esigenze delle persone con cui si viene a contatto	-	-	18,0	46,0	36,0	100,0
10. Disponibilità dei volontari/ del personale	-	-	28,0	34,0	38,0	100,0
11. Capacità di ascolto	-	-	18,0	48,0	34,0	100,0
12. Rispetto della dignità delle persone	-	-	12,0	36,0	52,0	100,0
<b>Comunicazione</b>						
13. Informazioni chiare	-	-	24,0	48,0	28,0	100,0
14. Competenza nel rispondere alle domande delle persone	2,0	-	28,0	50,0	20,0	100,0
15. Diffusione dei risultati	-	8,0	38,0	26,0	28,0	100,0
<b>Aspetti tangibili</b>						
16. Attrezzature affidabili e sicure	8,0	12,0	40,0	24,0	16,0	100,0
17. Strumentazione innovativa	20,0	14,0	32,0	26,0	8,0	100,0



Progetto di solidarietà con la Bielorussia, 2013, Associazione Olga



## A2. INDICE FIGURE E TABELLE

Fig. 1.1 - Il modello di progettazione sociale dei CSV

Fig. 1.2 - Il sistema di valutazione dei CSV

Tab. 1.1 - La progettazione sociale del CSV di Rovigo, Anni 2010-2013

Fig. 2.1 - I soggetti chiamati a valutare l'attività di progettazione dei CSV

Tab. 2.1 - Questionari compilati per tipologia di soggetto, 2010-2012

Fig. 3.1 - Organizzazioni di Volontariato che hanno partecipato alla valutazione per classi di volontari, per anno

Tab. 3.1 - OdV per proporzione di volontari attivi sul totale, per anno, valori percentuali

Tab. 3.2 - OdV per ammontare complessivo delle entrate, per anno, valori percentuali

Tab. 3.3 - OdV per ambito territoriale, per anno, valori percentuali

Tab. 3.4 - OdV per attività prevalente, per anno, valori percentuali

Tab. 3.5 - OdV per ambito territoriale e attività prevalente, valori percentuali, 2012

Fig. 3.2 - Alcuni dati di sintesi

Tab. 3.6 - OdV per materia prevalente più diffuse, per anno, valori percentuali

Tab. 3.7 - Progetti per tipologia di bando, valori percentuali

Tab. 3.8 - Progetti per attività prevalente, per anno, valori percentuali

Tab. 3.9 - Progetti per tipologia di destinatari, per anno, valori percentuali

Fig. 3.3 - Progetti per quota di finanziamento a carico dell'OdV, per anno, valori percentuali

Fig. 3.4 - Progetti per altre fonti di finanziamento (oltre alle risorse proprie e del CSV), per anno, valori percentuali

Fig. 3.5 - L'oggetto della valutazione

Fig. 3.6 - OdV che hanno attribuito lo stesso livello di punteggio, per anno, valori percentuali

Fig. 3.7 - Livello della soddisfazione, per anno, valori percentuali

Tab. 3.10 - Indice di soddisfazione per la "progettazione sociale" del CSV di Rovigo, per item, per anno

Fig. 3.8 - Indice di soddisfazione, per settore di attività, 2012

Tab. 3.11 - Indice di soddisfazione per la "progettazione sociale" del CSV di Rovigo, per alcuni item, per settore di attività dell'OdV, 2012

Tab. 3.12 - Indicazioni per migliorare la progettazione sociale (per categorie di contenuto, valori assoluti e percentuali)

Fig. 3.9 - Domini dell'utilità per indice di utilità, per anno

Fig. 3.10 - Indice di utilità dei progetti rispetto alle attività realizzate, per item, per anno

Tab. 3.13 - Indice di utilità dei progetti finanziati dal CSV, per item, per anno

Tab. 3.14 - Indice di utilità del progetto, aspetti con più o meno utilità, per settore di attività dell'OdV, 2012

Fig. 3.11 - Indice di utilità dei progetti rispetto al metodo di lavoro, per item, per anno

Fig. 3.12 - Indice di utilità dei progetti rispetto ai volontari, per item, per anno

Fig. 3.13 - Indice di utilità dei progetti rispetto al personale retribuito, per item, per anno

Fig. 3.14 - Indice di utilità dei progetti rispetto alle risorse disponibili, per item, per anno

Fig. 3.15 - Indice di utilità dei progetti rispetto alla visibilità sociale, per item, per anno

Fig. 3.16 - Indice di utilità dei progetti rispetto alla rete, per item, per anno

Fig. 3.17 - Indice di utilità dei progetti rispetto all'apporto al sistema locale, per item, per anno

Tab. 3.15 - Livello di utilità dei progetti finanziati dal CSV, per anno, valori percentuali

Fig. 3.18 - Indice di miglioramento dei progetti, per item, per anno

Tab. 3.16 - Indice di miglioramento dei progetti finanziati dal CSV, per item, per anno

Tab. 3.17 - Azioni alternative in caso di mancato finanziamento, per anno, valori percentuali

Tab. 3.18 - Ipotesi di azione successiva alla conclusione del progetto, per anno, valori percentuali

Fig. 3.19 - Principale risultato raggiunto con il progetto, per macro area, valori percentuali

Tab. 4.1 - Persone utenti per tipologia e attività prevalente del progetto, 2012

Tab. 4.2 - "Il servizio di cui ha beneficiato è stato utile per ...", valori percentuali, 2012

Fig. 4.1 - Alcuni dati di sintesi

Tab. 4.3 - Indice di utilità del servizio, per item, 2012

Tab. 4.4 - Utilità del servizio e categorie di destinatari maggiormente soddisfatte, 2012

Tab. 4.5 - "A chi si sarebbe rivolto se non ci fosse stato il servizio", valori percentuali, 2012

Tab. 4.6 - Scelte degli scenari per classificazione dei destinatari valori percentuali, 2012

Tab. 4.7 - Livello di soddisfazione per il servizio ricevuto, per item, valori percentuali, 2012

Tab. 4.8 - Indice di soddisfazione del servizio, per item, 2012

Tab. 4.9 - Soddisfazione e categorie di destinatari maggiormente soddisfatte, 2012

Fig. 4.2 - Motivi per cui il servizio ha dato risposta al problema, per categorie di contenuto, valori percentuali, 2012

Fig. 4.3 - Proposte di miglioramento nel caso le attività continuassero, per categorie di contenuto, valori percentuali, 2012

Fig. 5.1 - Rappresentanti del territorio per ente di appartenenza, valori percentuali, 2012

Fig. 5.2 - Livello di soddisfazione per la progettazione sociale del CSV, valori percentuali, 2012

Tab. 5.1 - Aspetti della progettazione sociale che il CSV dovrebbe migliorare, 2012

Fig. 5.3 - Alcuni dati di sintesi

Tab. 5.2 - Livello di utilità del progetto, per item, valori percentuali, 2012

Tab. 5.3 - Indice di utilità dei progetti finanziati dal CSV, per item, per anno

Fig. 6.1 - Le parole dei focus

Tab. 6.1 - Sintesi dei risultati

Tab. 6.2 - Risultanze delle interviste - Alcuni dati di sintesi

Fig. 7.1.1 - Alcuni dati di sintesi

Fig. 7.1.2 - Alcuni dati di sintesi

Tab. A.1 - "Ritiene soddisfacente l'azione del CSV per la progettazione sociale, rispetto a ...", valori percentuali, 2012

Tab. A.2 - "Il progetto finanziato dal CSV Vi ha permesso di ...", valori percentuali, 2012

Tab. A.3 - "Il progetto finanziato dal CSV ha permesso di migliorare la qualità dei servizi offerti dall'OdV in termini di ...", valori percentuali, 2012





## A3. GLOSSARIO<sup>1</sup>

### CSV

I Centri di servizio per il volontariato sono previsti dall'art. 15 della L. 266/1991, che destina 1/15 dei proventi delle fondazioni di origine bancaria alla costituzione di fondi speciali regionali regolati dai Co.ge. I CSV hanno lo scopo di sostenere e qualificare l'attività di volontariato e di erogare le proprie prestazioni sotto forma di servizi a favore delle Organizzazioni di Volontariato iscritte e non iscritte nei registri regionali (D.M. 8.10.1997). Il CSV di Rovigo è gestito dall'Associazione Polesine Solidale, un'organizzazione di secondo livello (Associazione di Associazioni) che rappresenta oltre l'80% delle OdV iscritte al registro. Aderisce a CSVNet, il coordinamento nazionale dei Centri di servizio.

### CO.GE.

I Comitati di gestione dei fondi speciali per il volontariato sono i soggetti a cui compete l'amministrazione dei fondi speciali istituiti presso ogni regione in conformità all'art. 15 della L. 266/1991. Sono composti da 15 membri, nominati da una pluralità di soggetti rappresentativi delle fondazioni di origine bancaria (8), delle Organizzazioni di Volontariato (4) della Regione (1), degli Enti locali (1) e del Ministero del Welfare (1). Hanno la funzione di controllo e di regolazione sull'utilizzo dei fondi.

### Fondazioni di origine bancaria

Sono 88 persone giuridiche private, senza fini di lucro istituite con la L. 281/1990 ed il Dlgs. 153/1999. Dispongono di ingenti patrimoni - derivanti dalle antiche Casse di Risparmio - i cui utili sono utilizzati per scopi di utilità sociale nei settori dell'assistenza e della sanità, della ricerca scientifica, della cultura, dell'arte, dell'ambiente e dell'istruzione. I Centri di servizio del Veneto sono sostenuti dalle Fondazioni Cassa di Risparmio di Padova e Rovigo, Fondazione Cariverona, Fondazione di Venezia, Fondazioni Cassamarca di Treviso, Fondazione Banca del Monte di Rovigo e Fondazione Monte di Pietà di Vicenza.

### Terzo settore

È un insieme eterogeneo di aggregazioni collettive senza scopo di lucro distinte dallo Stato e dalle imprese di mercato (for profit): le Associazioni non riconosciute ed i Comitati, le Fondazioni (Codice civile, libro primo), le Cooperative sociali (L. 381/1991), le OdV (L. 266/1991), le Onlus (Dlgs. 460/1997), le Associazioni di promozione sociale (L. 383/2000), le Organizzazioni non governative (L. 49/1987), le imprese sociali (L. 118/2005, Dlgs. 155/2006 e D. 24.1.2008).

### OdV

Le Organizzazioni di Volontariato si distinguono dalle altre organizzazioni del Terzo settore per le prestazioni volontarie e gratuite dei propri aderenti che risultano prevalenti e determinanti all'attività di solidarietà, esercitata in via esclusiva. L'attività del volontariato non può essere retribuita in alcun modo, nemmeno dal beneficiario. Nel presente Rapporto sono considerate solo le OdV iscritte al registro regionale previsto dall'art. 6 della L. 266/91.

### Focus group

Tecnica di gruppo fondata sul giudizio di esperti, che si colloca tra quelle non standard o qualitative, originariamente utilizzata nelle ricerche di mercato e poi impiegata in molti altri campi, tra cui le scienze sociali e la ricerca valutativa. Finalità del focus group è ottenere opinioni e informazioni su un determinato oggetto di interesse (una problematica, un servizio, ecc) da un gruppo selezionato di persone (da 4 a 12) accompagnate nella discussione da un facilitatore/moderatore, spesso supportato da un osservatore.

### Impatto

Per impatto di un intervento, una politica, un programma, si intende l'insieme degli effetti da questo ottenuti sui destinatari diretti e sulla popolazione in generale, siano essi intenzionali o meno. Gli effetti possono riguardare variabili economiche, ambientali, territoriali e non solo sociali.

<sup>1</sup> Per alcuni termini di natura valutativa, si è fatto riferimento al glossario curato da Claudio Bezzi e pubblicato dall'AIV Associazione italiana di valutazione [www.valutazioneitaliana.it](http://www.valutazioneitaliana.it) (luglio 2012).

**Verifica**

È un'operazione preliminare e successiva a un intervento, un progetto, un piano, che consente di controllare il processo e i risultati in tempi diversi. Significa «*verum facere*», associare valori (misure) di verità osservati a una questione.

**Valutazione**

È un giudizio che gestisce, sulla base di criteri espliciti, i risultati della verifica, su come la situazione si è modificata, su quali sono stati i fattori che l'hanno determinata. Significa mettere in movimento concetti e valori, necessari per collegare misure di verità a giudizi di valore (*verum dicere*). Non si può fare valutazione senza aver fatto verifica.

**Valutazione partecipata**

È inclusiva poiché coinvolge concretamente i soggetti implicati, direttamente e indirettamente, nei progetti: i destinatari, gli utenti, gli artefici degli interventi, i decisori, i finanziatori, gli operatori, le persone, le categorie e le associazioni interessate. Trasferisce potere decisionale perché prevede che tutti i portatori di interesse possano influenzare le scelte e determinare le strategie.

# LA SOLIDA RIETÀ



... Masry / ...

... Masry / La droga no

YUSSEF EL MASRY

IL DRAMMA SESSUALE

LE MISERIE DEL PROCESSO PENALE

176

362-3

370-5

PS  
1

PSI  
1  
0

PSI  
1  
1  
0

PS  
1  
1  
1  
2



Adv e grafica  
Freskiz Comunicate  
Fratta Polesine (RO)

Fotografie  
Alberto Gambato  
Elizabeth Luthard  
Archivio CSV Rovigo

Stampa  
Stampe Violato  
Bagnoli di Sopra (PD)

Finito di stampare nel novembre 2013 in 500 copie

Stampato su Crush, carte ecologiche di Favini realizzate con sottoprodotti di lavorazioni agro-industriali che sostituiscono fino al 15% della cellulosa proveniente da albero: copertina Crush Mais 350 g/m<sup>2</sup>, interno Crush Mais 120 g/m<sup>2</sup>.

**FAVINI**

[www.favini.com](http://www.favini.com)





**Fondazione Emanuela Zancan Onlus**  
Centro studi e ricerca sociale

Seguici anche su:



**WWW.CSVROVIGO.IT**