

CSVnet Lombardia Piano Attività 2020

(Progetto Sistema CSV della Lombardia 2018-2020)

Premessa

Obiettivo del 2020 sarà quello di implementare ulteriormente la visione sistemica dei CSV: sia intesa come la capacità di auto organizzarsi su questioni di carattere più generale mantenendo viva la sfida culturale e di ricerca sui grandi temi emergenti dei territori, sia intesa come la capacità dei singoli di costruire alleanze nelle comunità al fine di avviare e sostenere percorsi di animazione e progettazione sociale del volontariato. In particolare continueranno le attività di formazione/consulenza dei Consigli Direttivi e degli Staff operativi dei 6 CSV, rafforzando continuamente acquisizione di competenze e lo scambio di saperi e conoscenze tra i diversi territori. Un accento particolare nella formazione sarà legato ai temi della valutazione degli esiti e alla rappresentazione di questi come dispositivo per la riprogettazione e per l'individuazione di priorità e strategie.

Il sistema, attraverso CSVnet Lombardia, garantirà la corretta applicazione del modello e si porrà come piattaforma per l'innovazione dei servizi, favorendo inoltre forme di centralizzazione e polarizzazione progressive di alcune azioni di gestione generale per produrre efficientamenti ed economie di scala. In particolare i servizi e progetti centralizzati saranno: il completamento delle informative generali per le organizzazioni e gli enti sulla riforma del Terzo Settore e la produzione di materiale informativo; il sostegno alla progettazione europea; la formazione permanente del personale dei CSV; la produzione del bilancio sociale e della carta dei servizi; la messa a regime di nuovi software per il sistema (Gestionale CSV 2.0, server in cloud, aggiornamento e integrazione Sic&Simpliciter); la comunicazione e le piattaforme di sistema. CSVnet Lombardia favorirà anche l'incontro tra i coordinatori delle 4 aree per la produzione di servizi omogenei e più puntuali sul territorio lombardo, si favorirà altresì l'incontro tra gli operatori della gestione interna.

Il 2020 sarà quindi l'anno della definitiva messa a regime dei modelli avviati: sia quello locale che quello regionale. In particolare si lavorerà sul sostegno ai CSV sui nuovi assetti e si continuerà a sostenere la sfida culturale attraverso azioni di formazione per Consiglieri e dipendenti. Si transiterà da una formazione collegata al percorso di riorganizzazione a contenuti collegati direttamente alle competenze degli operatori. Queste competenze saranno necessarie per affrontare tutte le nuove sfide collegate alla Riforma del Terzo settore e ai nuovi servizi messi in campo.

Infine quest'anno si avvierà il nuovo progetto triennale sulla progettazione europea in collaborazione con Fondazione Triulza, Fondazione Cariplo, CSVnet. Il progetto sarà sostenuto grazie anche alle esperienze dei territori e dei singoli CSV (Atelier Europeo, CSV Milano, Insubria, per citarne qualcuno).

Infine verrà avviato un percorso che accompagni i CSV della Lombardia, in stretta sinergia con CSVnet nazionale, alla ideazione di strumenti e dispositivi per rendere la prossima programmazione triennale il più completa possibile e in grado di sostenere i bisogni del Terzo Settore lombardo. Tale azione sarà realizzata parallelamente all'attività trasversale sulla ricerca azione sulle nuove forme di aggregazione.

In particolare CSVnet Lombardia, anche grazie all'operato dei CSV Soci e dei loro presidenti e rappresentanti politici, avvierà e consoliderà i rapporti con i sistemi regionali degli stakeholder di riferimento (politici e tecnici) per favorire i massimi livelli di interlocuzione per i territori, seguendo tutte le indicazioni e raccomandazioni contenute nel Codice del Terzo Settore.

Metodologia di intervento e valutazione

Si ipotizza un metodo di lavoro che partendo dal sostegno consulenziale su varie materie affianchi sempre almeno un operatore del sistema dei CSV con la supervisione di CSVnet Lombardia per permettere una efficace trasmissione dei saperi che stabilizzi le competenze internamente al sistema stesso. Questo metodo permetterà quindi una progressiva autonomia.

Si immagina inoltre un processo di valutazione gestito con Fondazione Cariplo e gli organi di gestione e controllo. Tale processo dovrà prevedere azioni di monitoraggio e di valutazione qualitativa che prenda in

esame indicatori di qualità e in grado di misurare gli esiti prodotti. Sarà quindi necessario individuare un piano di risultati attesi (anche quantitativi) per dare concretezza reale al processo.

Il processo di riorganizzazione dei CSV

Alla luce della riorganizzazione effettuata, che ha reso operativi i 6 nuovi CSV della Lombardia, dando consistenza e applicazione alla Riforma del terzo settore, si prevede un assetto di consulenza continuativa su richiesta dei singoli territori per la messa a regime dei modelli e degli ulteriori passaggi necessari. In particolare sarà disponibile un pool di esperti in ambito giuslavoristico, legale amministrativo e fiscale.

Esiti attesi: erogazione consulenze per i 6 CSV.

Piano di sostegno alla transizione degli ETS in attuazione della riforma

La riforma introduce molti elementi di cambiamento e discontinuità con la normativa precedente e le organizzazioni affronteranno cambiamenti amministrativi, organizzativi, giuridici e fiscali e i CSV saranno chiamati a dare risposte di carattere straordinario ad una attività che da sempre è uno dei loro *core business*. È quindi importante pensare a metodi e modelli di lavoro in grado di sostenere richieste diverse e superiori nel contenuto e nei volumi, questo comporterà un iniziale investimento una tantum per poter organizzare servizi in grado di informare, formare e sostenere gli adeguamenti delle organizzazioni alla norma.

Esiti attesi: Revisione e aggiornamento dei 16 instant book sulla riforma per le organizzazioni dei territori, costruzione di una unica strategia interpretativa sulla riforma. Realizzazione ulteriori materiali informativi e processi di erogazione tramite il MYCSV. Tale azione sarà finanziata con le disponibilità CoGe previste dal piano triennale.

La progettazione europea

In particolare la progettazione europea è per il terzo settore un territorio molto difficile da agganciare ed esplorare, ma sempre di più diventa oggi il luogo dove proporre grandi progettazioni di sistema. I CSV hanno espresso in questi anni diverse ipotesi di lavoro per sostenere e promuovere la progettazione europea, oggi si sente la necessità di avere uno strumento unitario a servizio del volontariato e del terzo settore in generale, **favorendo l'accesso ai fondi europei e alla possibilità di aumentare le risorse disponibili per servizi e progetti per le organizzazioni di volontariato.**

Sostenere le reti progettuali in essere (Atelier Europeo e Fondazione Triulza) favorendo l'accesso delle piccole organizzazioni. (Si veda anche il progetto allegato).

Esiti attesi: Start up di un servizio per sostenere l'accesso ai fondi europei per gli enti del terzo settore. Tale azione sarà finanziata con le disponibilità CoGe previste dal nuovo accordo tra Fondazione Cariplo, CSVnet e Fondazione Triulza.

I software per creare economie di scala e gestire le informazioni del sistema

Il possesso e il trattamento dei dati relativi ai propri utenti e ai propri servizi è oggi una delle questioni dirimenti per la corretta gestione e programmazione di obiettivi e attività e di conseguenza per la corretta gestione dei propri budget e dei propri piani di investimento strategico. In particolare il 2020 sarà l'anno della messa a regime sulla nuova piattaforma dei servizi di back office associativo MYCSV, ovvero delle aree riservate per l'utilizzo e la prenotazione di servizi da parte degli utenti stessi, favorendo maggiore controllo e protagonismo nella fruizione e allo stesso tempo un aggiornamento costante dei dati senza pesare sulle strutture operative dei CSV.

Infine verrà messo a regime il sistema di server in cloud tramite la piattaforma Azure e Office 365 terminato nel mese di dicembre 2019. Il 2020 in questo senso sarà dedicato allo snellimento dell'architettura per garantire a tutti una maggiore efficacia prestazionale del sistema e allo sviluppo di nuovi sistemi applicativi presenti sulla piattaforma stessa.

Esiti attesi: mettere a regime le principali piattaforme di lavoro dei CSV lombardi per investire nelle infrastrutture informatiche e migliorare costi e gestione degli stessi.

Formazione permanente degli operatori e dei rappresentanti del volontariato/progettazione trasversale

Sono molteplici le ragioni che impongono ai Centri una riflessione sulle modalità operative, sulla ridefinizione dei ruoli e sulle competenze necessarie. Questa riflessione spetta sia ai rappresentanti delle organizzazioni sia agli operatori dei CSV per costruire e condividere visioni e orientamenti sia strategici che progettuali. In tal senso *aprire* laboratori permanenti di formazione permette di mantenere alto il livello di intervento e la capacità di creare modelli esportabili e condivisibili. Infine un modello di formazione permanente produce **luoghi di incubazione per l'innovazione** e mantiene aggiornati i "comparti" di ideazione e produzione dei servizi. I percorsi formativi dei laboratori sono studiati sulla base delle esigenze formative evidenziate direttamente dai coordinatori di area e dai direttori referenti regionali sulla base delle attività e dei piani attività dei CSV degli anni precedenti. Si opererà quindi in stretta connessione per l'acquisizione di competenze per costruire servizi sulla base dei bisogni dei nostri utenti, delle organizzazioni di volontariato e dei volontari. Si programmeranno i percorsi tenendo conto delle necessità operative dei CSV nel loro complesso.

In particolare nel 2020 verrà realizzato un progetto di ricerca sul tema del rapporto tra volontariato liquido e informale e il volontariato organizzato delle associazioni storiche dei nostri territori. Oggi possiamo definire come centrali le seguenti domande:

- Come connettere le nuove forme di partecipazione ai bisogni più allargati dei territori in cui si iscrivono?
- Come connettere queste nuove forme presenti nei territori con le forme organizzate tradizionali?

In Lombardia sono stati censiti 1.500.000 volontari di cui 500.000 agiscono la propria azione solidale nella più totale informalità. Il progetto sarà suddiviso in 4 macro azioni:

- 1. Le forme dell'aggregarsi - Mappatura.** *Ricerca e mappatura quantitativa di quanto esistente nella banca dati*
- 2. Analisi soggetti** *Ideazione e somministrazione di un panel di indicatori attorno ai valori chiave della partecipazione e dell'aggregazione come forme di attivazione individuale e di comunità.*
- 3. Gli altri volti della città** *Ideazione gestione della parte qualitativa della ricerca attraverso l'organizzazione di focus group. Analisi e trattamento degli esiti della intera ricerca.*
- 4. Diffusione degli apprendimenti** *Ideazione e gestione di un evento generale di diffusione degli esiti.*

Esiti attesi: costituzione di 4 laboratori regionali sulle 4 aree per tenere costantemente aggiornati e collegati gli operatori dei CSV, favorendo la costituzione di nuove competenze e mappe progettuali per garantire un migliore livello di qualità dei servizi e omogeneizzare le unità di offerta sui territori. Realizzazione della ricerca e riprogettazione.

Bilancio sociale e carta dei servizi

La norma rende obbligatorio per i CSV la produzione di carte dei servizi e del bilancio sociale. Negli anni i CSV lombardi hanno sviluppato diversi prodotti in tal senso, ma senza una regia in grado di offrire una unica modalità di comunicazione e condivisione dei dati raccolti e delle offerte per le organizzazioni. Con le nuove logiche di sistema sarà importante sostenere una capacità di comunicazione più complessiva e in grado di garantire una immagine più coordinata e completa dei CSV della Lombardia. Anche in questo caso una azione comune comporta un forte contenimento dei costi di gestione di questo progetto. Questo processo è strettamente collegato con l'adeguamento dei software di raccolta dati e gestione delle informazioni progettuali sui server.

Esiti attesi: produrre un modello di bilancio sociale e di carta dei servizi per i 6 CSV della regione con l'obiettivo di contenere i costi e omogeneizzare l'immagine pubblica e la comunicazione degli esiti dei servizi e delle azioni dei CSV, come previsto dalla norma stessa. Tale azione sarà finanziata con le disponibilità CoGe previste dal piano triennale.

Azioni di fund raising e progettazione

La sostenibilità del sistema dei CSV nei prossimi anni si dovrà fondare sempre di più sulla ricerca e sull'accesso a fondi extra FUN. Negli ultimi cinque anni il sistema lombardo è stato in grado di raccogliere oltre un milione all'anno di fondi extra 266 attraverso la partecipazione a bandi di gara, attraverso la realizzazione di progetti in convenzione e in minima parte attraverso la vendita di servizi ad altri soggetti non Organizzazioni di volontariato. Il sistema lombardo è stato quindi in grado di investire a favore delle OdV e in modo coerente con il proprio mandato istituzionale oltre un quinto in più rispetto alla dotazione prevista dai fondi dedicati.

Anche CSVnet Lombardia negli ultimi anni è stato in grado di sostenere parte delle sue attività attraverso delle progettazioni specifiche. In un piano triennale si può immaginare quindi, sulla base della serie storica di entrate, un ingresso costante da poter investire a favore del volontariato e degli stessi CSV.

Esiti attesi: sostenere le progettualità dei CSV e di CSVnet Lombardia integrando il FUN e attivando collaborazioni con altri soggetti del territorio.

Comunicazione

Nel 2017 il sistema lombardo ha prodotto un'unica piattaforma web per la comunicazione e il servizio informativo alle organizzazioni, abbandonando i 12 siti dei Centri: questo ha permesso di innalzare il livello della comunicazione nel complesso e di ottimizzare la gestione e i costi. Questa stessa ipotesi potrà essere esportata e condivisa anche su altri strumenti della comunicazione, favorendo per le Organizzazioni un accesso più completo e più strutturato ai sistemi informativi. In particolare il 2020 vedrà, dopo un importante investimento sui contenuti informatici del sito anche un investimento sulla parte grafica.

Esiti attesi: mettere a regime modello di comunicazione unico per i 6 CSV della regione con l'obiettivo di contenere i costi e omogeneizzare l'immagine pubblica e la comunicazione degli esiti dei servizi e delle azioni dei CSV, come previsto dalla norma stessa.