



CENTRO DI SERVIZIO  
PER IL VOLONTARIATO  
DI VERONA

COMPETENZA E INNOVAZIONE  
NEL TERZO SETTORE

# **Un modo nuovo per guardare al futuro**

**Piano Strategico**  
2022 - 2024

# PIANO STRATEGICO 2022 - 2024

*Un modo nuovo per guardare al futuro*

# PREMESSA

La programmazione strategica in un'organizzazione è quel processo con il quale ci si posiziona all'interno del contesto territoriale e del "sistema" nel quale si opera, fissando obiettivi e strumenti per raggiungerli in una prospettiva di medio/lungo periodo.

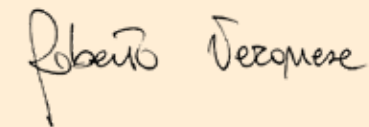
Siamo partiti da questa definizione per un viaggio iniziato nel 2019, che si conclude con la pubblicazione del Piano strategico 2022-24 del Centro di Servizio per il Volontariato, CSV di Verona. Un percorso che ha visto impegnati lo staff e il Consiglio Direttivo – vecchi e nuovi consiglieri - alcune associazioni, in parte associate al CSV di Verona, e alcuni stakeholder chiave.

Abbiamo ascoltato bisogni e riflessioni, condiviso pensieri e per non farci mancare nulla, ci siamo immaginati al 2030, come saremo, cosa staremo facendo, con quali strumenti. Abbiamo anche sognato un po'.

Restituiamo a chi ci legge, a chi accede ai nostri servizi, a chi con noi lavora, agli ETS e volontari tutti queste riflessioni, che guideranno il nostro operare per i prossimi tre anni, sempre orientato all'ascolto, alla qualità del servizio, all'innovazione, al lavoro di rete.

Se al lettore attento verranno in mente riflessioni, criticità, consigli, siamo sempre curiosi di sentirli. Comunicateceli.

Buona lettura



*Presidente*



*Coordinatrice*



## PERCHÉ UNA PROGRAMMAZIONE STRATEGICA

La programmazione strategica è quel processo con il quale **un'organizzazione si posiziona all'interno del contesto territoriale e del "sistema" nel quale opera, fissando obiettivi e strumenti per raggiungerli in una prospettiva di medio/lungo periodo**. La pianificazione strategica deve necessariamente tener conto del contesto all'interno del quale un'organizzazione si trova e degli stakeholder che insistono su quel contesto.

Contesto che, per i Centri di Servizio per il Volontariato, è stato influenzato negli ultimi anni da una serie di fattori di diversa natura. Il **nuovo contesto normativo** (Riforma del Terzo settore), ancora in evoluzione nelle sue fasi attuative, ha impattato e impatterà su assetti e orientamenti del volontariato, nonché pratiche organizzative e gestionali degli enti del Terzo settore (ETS). La stessa Riforma ha fortemente ampliato **la platea dei beneficiari dei servizi dei Centri di Servizio**<sup>1</sup> che, da una prevalenza di organizzazioni di volontariato (ODV) e loro volontari, oggi sono potenzialmente composti da tutti gli ETS che operano at-

traverso volontari. A questi si aggiungono **cittadini e soprattutto giovani**, da attrarre e motivare al volontariato: **sta cambiando il modo e il senso di fare volontariato, dentro e fuori alle organizzazioni**.

Sono in continua evoluzione le dinamiche territoriali provinciali, lo **sviluppo del tessuto associativo**, l'inserirsi delle attività del CSV nel contesto delle **politiche regionali e locali** che toccano Terzo settore e volontariato, nonché le riflessioni del CSV su **partenariati strategici istituzionali e non**. La **pandemia da COVID 19** ha portato ulteriori stravolgimenti impattando anche su volontariato e Terzo settore in modalità ancora non del tutto chiare, nel medio-lungo termine.

<sup>1</sup> Declinati nei documenti programmatici dell'Organismo Nazionale di Controllo dei CSV in beneficiari finali, destinatari immediati, soggetti attivatori, su cui si richiede un'ulteriore riflessione.



# IL CONTESTO PROGRAMMATORIO

## STRUMENTI DI QUALITÀ E LINEE GUIDA NAZIONALI

La programmazione strategica triennale del CSV di Verona si inserisce all'interno di un **contesto definitorio delle funzioni e dei compiti dei CSV**, che è normato in primis dal Codice del Terzo settore (art 61-66 DL 117/2017).

Il 4 ottobre 2021 (prt.97/2021) l'Organismo Nazionale di Controllo dei CSV (ONC)<sup>2</sup> ha reso disponibili gli **indirizzi strategici generali triennali per i CSV e gli strumenti di lavoro per la programmazione 2022**.

Le modalità con cui il CSV di Verona risponde alle indicazioni strategiche dell'ONC sono argomentate in parte all'interno di questo documento e in parte nei documenti obbligatori di programmazione annuale, a partire da quello per il 2022, che viene rilasciato in contemporanea a questo Piano strategico.

Questa prima programmazione strategica triennale del CSV di Verona si posiziona all'interno di un processo, avviato nel 2016 e in progressivo e costante aggiornamento, di ridefinizione dell'**identità** dell'ente e dei suoi **documenti di qualità e trasparenza**, che insistono sulla nostra mission per poi definire e rendere pubbliche le modalità di accesso, di erogazione, e di rendicontazione di servizi e opportunità e il nesso logico tra i diversi strumenti, tra tutti la **Carta dei Servizi, i documenti di programmazione annuale e i documenti di rendicontazione sociale ed economica**<sup>3</sup>.

<sup>2</sup> Fondazione ONC

<sup>3</sup> Documenti disponibili per il download sul sito internet del CSV di Verona.



## UNA RICERCA SUL FUTURO DEL VOLONTARIATO

Nel contesto di grande mutamento di questi anni, il CSV di Verona ha sentito la necessità di fare delle riflessioni e degli approfondimenti. Nel 2019 ha aderito ad un lavoro di ricerca, organizzato per la **tesi di master in Previsione Sociale** della dott.ssa Monica Locatelli, che ha preso il titolo di: **“I futuri dell’azione volontaria. Un percorso di ricerca per costruire oggi il terzo settore di domani”**<sup>4</sup>. Il percorso partecipativo ha coinvolto lo staff, la presidentessa del CSV e 9 ODV del territorio di Verona avvalendosi di dati quantitativi e qualitativi attraverso lo studio dei megatrend, la conduzione di interviste strategiche e l’utilizzo di “metodi di futuro”.

Il lavoro ha approfondito il contesto determinato dalle macro **spinte demografiche** arrivando a porsi una serie di quesiti: visti i cambiamenti demografici in corso, da dove proverrà il numero maggiore di volontari nel 2030? Da quale/i generazione/i? La sovrarappresentazione dei baby boomers nell’attuale comparto dei volontari come determina/vincola l’immagine dell’azione volontaria e la sua comunicazione? Come potrà avvenire il ricambio generazionale dei volontari? E tra quali generazioni è più probabile/utile avvenga?

Si sono poi analizzati i trend di cambiamento come visti dai volontari e legati a temi di “burocratizzazione” e **professionalizzazione dell’azione volontaria**, all’aumento delle responsabilità anche legali delle governance, agli obblighi e richiamo alla trasparenza e al **valore reputazionale del Terzo settore**, all’**impatto della crisi economica** e, in genera-

le, ad un **cambio di “paradigma del volontariato”**. Su questo in particolare, accanto a una “tradizionale” modalità di intendere il volontariato in quanto “dono, impegno, servizio, solidarietà”, dove l’enfasi è posta sull’agire in funzione del rispondere ad un bisogno sociale, spesso all’interno di un’organizzazione, si è evidenziato in costante aumento il prendere piede di nuove parole d’ordine legate alla sfera del desiderio e del piacere: “desiderio” di essere protagonisti del proprio tempo e “piacere” di stare in relazione con gli altri, di costruire “relazioni” significative, anche al di fuori del volontariato organizzato.

Si sono affrontate le **spinte di mutamento e cambi di paradigma** interni al mondo del volontariato evidenziati dal lavoro di ricerca. Si sono guardati in faccia rischi e opportunità che avranno implicazioni sul futuro del Terzo settore e del volontariato. Si sono definiti i partner e gli stakeholder strategici da coinvolgere. Da questo lavoro è scaturita la **definizione di un futuro desiderabile del volontariato nel 2030 e di posizionamento del CSV di Verona rispetto al futuro desiderato**.

<sup>4</sup> Monica Locatelli “I futuri dell’azione volontaria. Un percorso di ricerca per costruire oggi il terzo settore di domani”, Futuri, Rivista Italiana dei Futures Studies, N 16, anno VIII, ottobre 2021, p. 91-106.



## LA METODOLOGIA ADOTTATA

Dal lavoro di ricerca svolto nel 2019 è nata l'opportunità di proseguire la riflessione per inserire, all'interno dei megatrend evolutivi del settore, il tema dello sviluppo e della crescita auspicata per il CSV di Verona con lo sguardo all'orizzonte del 2030.

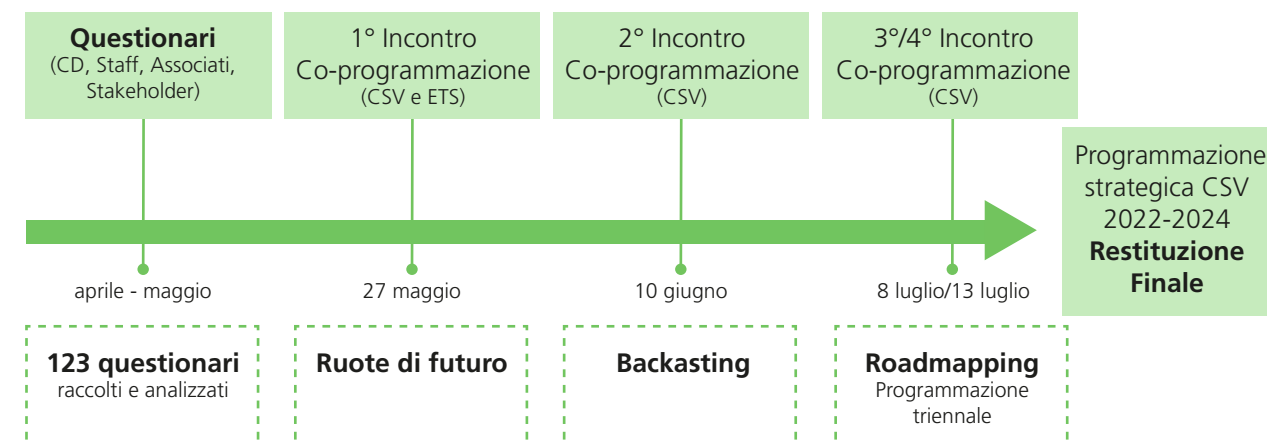
In linea con il percorso tracciato dall'**Agenda ONU 2030 per il raggiungimento di uno sviluppo sostenibile** (SDGs), sappiamo che la velocità sempre più elevata con cui cambia la società richiede di guardare oltre il breve periodo, visualizzando -esattamente come gli SDGs- il futuro che si vuole realizzare per poi tornare al presente e pianificare azioni efficaci e sostenibili nel tempo. Pertanto, il percorso si è avvalso di **metodi specifici di futuro** che hanno permesso di visualizzare il cambiamento desiderato, opportuna-

mente informato dei rischi e delle opportunità derivanti dall'analisi dei dati, per giungere alla definizione di azioni robuste e sostenibili da intraprendere nel triennio in esame.

Si è dunque progettato assieme alle consulenti (Monica Locatelli, Valentina Garonzi e Valentina Mosca), un percorso partecipato, in cui il CSV ha coinvolto la propria governance e lo staff del CSV, allargando l'indagine, con un questionario iniziale, anche ad un campione di ETS associati al CSV di Verona e di stakeholder strategici<sup>5</sup>.

<sup>5</sup> Si rimanda alle programmazioni annuali per la definizione in dettaglio degli strumenti di consultazione utilizzati, nell'ottica di raccogliere da fonti e con metodologie diverse i bisogni dei destinatari delle attività del CSV e del tessuto territoriale.

### IL PERCORSO E L'OBIETTIVO FINALE





## L'ORIZZONTE 2030 E UNA LETTERA DAL FUTURO

Nel lavoro di programmazione strategica si è giunti alla definizione di un futuro preferibile condiviso che si configura come una visione per il 2030.

Un CSV in grado di **riflettere e restituire i "perché" dell'azione volontaria** attraverso le sue aree di servizio, un perché trasversale ai diversi ambiti del volontariato e alle forme di impegno civico. Un CSV che intercetta sia i volontari individuali/episodici che quelli organizzati/di vecchia data.

Un CSV in grado di parlare a generazioni diverse attraverso una forte presenza sul territorio veicolata anche da proposte di iniziative ed eventi in grado di coinvolgere in maniera inclusiva. **Centro di iperconnessione generazionale: attrattivo per le diverse generazioni poiché in grado di fornire "perché" diversi a seconda delle generazioni con cui dialoga**, creando percorsi di apprendimento e di esperienza per i giovani e disponendo di strumenti e servizi capaci di rispondere ai bisogni delle diverse fasce d'età.

Un CSV **capace di dare valore al territorio locale** portando **servizi che generano benessere**.

Un CSV che dispone di **un'immagine, di spazi, di**

**strumenti "fighi"**, in grado di veicolare un'identità altrettanto bella e attrattiva.

Un CSV rilevante poiché **attivatore di processi e sperimentatore**, in grado di intercettare nuove forme di collaborazione/di finanziamento/di progettualità innovative. Un CSV dunque **collettore e divulgatore di buone pratiche. Facilitatore di partnership** tra pubblico e privato sia non profit che profit.

Un CSV riferimento di pensiero rispetto a come agire per **anticipare il cambiamento. Advisor** delle decisioni.

Un CSV digitale e **veicolo di digitalizzazione. Data hub/osservatorio** di riferimento sul territorio per i dati.



### “1 aprile 2030 – lettera della volontaria Lucia”

Al suo risveglio Lucia è contenta perché oggi andrà nella nuova sede del CSV appena inaugurata. Gli spazi sono stati pensati per permettere una forte interazione tra le persone che li vivono, con un occhio particolare alle diverse necessità delle età. Entra molta luce dalle ampie finestre, ma sono presenti anche nicchie in cui ritirarsi nei momenti in cui Lucia necessita di concentrarsi.

All'interno degli eventi previsti per l'inaugurazione della sede, i volontari episodici intercettati da poco attraverso la piattaforma dedicata hanno deciso di realizzare oggi un evento flash focalizzato sul benessere transgenerazionale, coinvolgendo anche il gruppo anziani che si trova nelle prime sale al piano terra della sede. È interessante vedere anche solo di sfuggita questi momenti di aggregazione, non sai mai cosa ne può risultare! Alla fine di ogni evento però, un volontario descrive quanto è successo nel libro della memoria.

C'è un libro della memoria per ogni spazio della sede. Ogni mese, a turno, i racconti vengono letti dallo staff del CSV e le parti più interessanti condivise per essere utilizzate come spunti su cui costruire nuovi processi progettuali e sperimentazioni.

Nelle sale ad est oggi si terrà anche un evento proposto dalle nuove benefit corporation del territorio assieme agli enti locali; hanno chiesto al CSV di ospitare l'incontro e coordinare gli interventi.

Lucia però non potrà partecipare perché si è offerta per dare supporto nell'analisi dei dati estratti dal database della piattaforma dedicata al volontariato per condividerli con l'azienda sanitaria territoriale che sta partecipando ad una call europea sul collegamento tra attività volontaria, benessere e salute preventiva. Sono molti ormai gli attori locali che interpellano il CSV per raccogliere dati sull'azione volontaria della popolazione e prendere decisioni sui servizi da proporre.

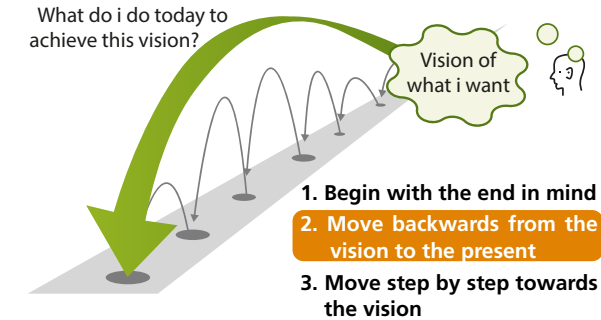


# DAL FUTURO PREFERIBILE AL 2030 ALLA PROGRAMMAZIONE STRATEGICA

Una volta individuato il futuro preferibile verso cui dirigere le azioni in maniera strategica, è stato possibile delineare il percorso necessario al suo raggiungimento definendo 2 momenti chiave, il 2027 e il 2024.

Per queste due annualità si è utilizzato il metodo del **backcasting**: **si sono definite le condizioni favorevoli o milestones che devono necessariamente essere presenti per il raggiungimento del futuro** visualizzato nel 2030, **individuando gli ostacoli** che potrebbero verificarsi e **le azioni correttive** da mettere in campo per il loro contenimento.

Nel fare questo si è adottata la **logica STEEP**, che considera i diversi settori di **sociale, tecnologico, economico, ecologico e politico**. L'intero processo è svolto dal futuro al presente, per permettere una migliore concentrazione sul futuro e quindi sui cambiamenti necessari per raggiungerlo.



## LOGICA DI ANALISI

S	T	E	E	P
O	E	C	C	O
C	C	O	O	L
I	N	L	N	I
A	O	O	O	T
L	L	G	M	T
E	G	G	I	C
	I	I	C	O
	C	C	O	
	O	O		



# PIANO STRATEGICO 2022-2024

A questo punto del percorso, il **Piano strategico 2022-24 del CSV di Verona** presenta **sei obiettivi strategici** a cui si mira per il 2024. Gli obiettivi guardano all'orizzonte del 2030 e verranno nuovamente declinati ed adattati, al termine del triennio, mantenendo però quell'orizzonte in mente.

Per i **primi tre obiettivi strategici**, con implicazioni più operative, il Piano individua per ciascuno i **KPI**<sup>6</sup> e i relativi **strumenti di monitoraggio e trasparenza**, e l'intersezione degli stessi con le **6 aree di intervento dei CSV** organizzate sulla base dell'art. 63 della Riforma del Terzo Settore (promozione, orientamento e animazione territoriale, formazione, consulenza e assistenza qualificata, informazione e comunicazione, ricerca e documentazione, supporto tecnico-logistico) e con i **progetti e le iniziative trasversali**, che al CSV di Verona intrecciano più aree di intervento e che possono variare di anno in anno.

**Gli altri tre obiettivi** sottendono ad **azioni di governance, di sistema, organizzative**, necessarie al fine di poter realizzare gli obiettivi più operativi.

Nella prima tabella vengono riassunti i sei obiettivi strategici, i KPI, gli strumenti di monitoraggio e le intersezioni con le aree di intervento/iniziativa e progetti trasversali nonché azioni di governance e di sviluppo.

Nella seconda parte, ciascun obiettivo strategico viene sviluppato in azioni, collegate alle aree di intervento e ai singoli progetti come declinati all'interno della progettazione annuale, e dagli **Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDGs) con relativi sotto-target dell'Agenda 2030 ONU**, in linea con il percorso avviato a livello nazionale dalla rete dei CSV di integrazione dell'Agenda 2030 ONU nei processi e negli strumenti di programmazione, controllo, rendicontazione e comunicazione.









<sup>6</sup> Key Performance Indicators – indicatori chiave di processo, sono strumenti di misurazione di raggiungimento di target e obiettivi all'interno di un'azienda o un'organizzazione.

	OBIETTIVI STRATEGICI	KPI	STRUMENTI DI MONITORAGGIO E TRASPARENZA	INTERSEZIONE CON AREE DI INTERVENTO/INIZIATIVE E PROGETTI TRASVERSALI
TEMATICI DI CRESCITA DEL VOLONTARIATO E DI SERVIZIO	1. Promuovere in cittadini, ETS, istituzioni, una nuova e più diffusa cultura del volontariato, che guardi, soprattutto nelle giovani generazioni, alle spinte che li motivano alla cittadinanza attiva e al volontariato organizzato	<ul style="list-style-type: none"> <li>N° giovani raggiunti dalle iniziative CSV</li> <li>N° di ETS che aderiscono alle iniziative del CSV</li> <li>N° di “nuovi” ETS, in precedenza non intercettati, che aderiscono alle iniziative del CSV</li> </ul>	Bilancio sociale Questionari di rilevamento	<b>Tutte</b> , con particolare riferimento a <b>promozione e orientamento al volontariato</b>
	2. Promuovere un volontariato “rilevante” nel quadro degli Obiettivi dell’Agenda ONU 2030, con particolare riferimento alla sostenibilità ambientale	<ul style="list-style-type: none"> <li>N° di iniziative/attività/eventi legati ai temi dell’Agenda 2030</li> </ul>	Bilancio sociale Questionari di rilevamento	<b>Promozione e orientamento al volontariato</b> <b>Animazione territoriale</b>  <i>Sostenibilità ambientale interna</i>
	3. Migliorare l’accesso ai servizi e l’efficacia nella raccolta e gestione dei dati utili alle attività attraverso strumenti digitali	<ul style="list-style-type: none"> <li>N° di nuovi servizi digitali</li> <li>% aumento nell’utilizzo di servizi digitali</li> <li>Informazioni dalla mappatura costante degli ETS veronesi</li> <li>Accompagnamenti all’evoluzione digitale del RUNTS</li> </ul>	Rilevazione dati dal gestionale del CSV di Verona	<b>Ricerca e documentazione</b> <b>Supporto tecnico logistico</b> <b>Strumenti digitali per l’accesso a tutti i servizi</b>  <i>Digitalizzazione</i>
DI GOVERNANCE, ISTITUZIONALI ED ORGANIZZATIVI	4. Allargare la rappresentatività e trasversalità della base sociale, con particolare attenzione per i temi emergenti, tra tutti quelli della sostenibilità	<ul style="list-style-type: none"> <li>Modifiche della base sociale (cancellazioni, nuove adesioni per tipologia di ente)</li> <li>Partecipazione della base sociale ai momenti assembleari e di confronto</li> <li>Coinvolgimento degli associati nelle attività del CSV</li> </ul>	Libro associati e bilancio sociale	<b>Governance</b>  <b>Promozione del volontariato</b> <b>Animazione territoriale</b> <b>Informazione e comunicazione</b>
	5. Incrementare la riconoscibilità e autorevolezza del CSV di Verona presso le istituzioni come intermediatore nelle relazioni tra ETS che operano attraverso volontari – istituzioni – mondo profit	<ul style="list-style-type: none"> <li>N° protocolli, accordi, convenzioni sottoscritte e mantenute</li> <li>N° iniziative in collaborazione con istituzioni-mondo profit</li> <li>N° di nuovi partner coinvolti in eventi e progetti</li> <li>N° ed evoluzione di nuove iniziative attivate con partner istituzionali e del mondo profit assieme agli ETS</li> </ul>	Bilancio sociale	<b>Governance</b>  <b>Animazione territoriale</b> <b>Consulenza</b> <b>Informazione e comunicazione</b>
	6. Diversificare le fonti di finanziamento per arricchire gamma e qualità di interventi e servizi	<ul style="list-style-type: none"> <li>Programmazione triennale dei fondi da Fondo Unico Nazionale FUN (in attesa di indicazioni nazionali – fattore esterno che influenza fortemente questo obiettivo)</li> <li>% di fondi extra-FUN</li> <li>N° di progettualità extra-FUN attivate</li> <li>N° di nuovi partner coinvolti in progettualità extra-FUN</li> <li>Riflessioni sulla natura giuridica dell’ente CSV e delle evoluzioni necessarie</li> </ul>	Bilancio economico e sociale	<b>Governance</b> <b>Assetti istituzionali</b> <b>Gestione economico-organizzativa</b>  <b>Animazione territoriale</b>

## Nello specifico:

### Obiettivo strategico 1

Promuovere in cittadini, ETS, istituzioni, una nuova e più diffusa cultura del volontariato, che guardi, soprattutto nelle giovani generazioni, alle spinte che li motivano alla cittadinanza attiva e al volontariato organizzato.

AREE di INTERVENTO/ INIZIATIVE E PROGETTI TRASVERSALI	AZIONI STRATEGICHE PER SOTTO AREE/PROGETTI (dettagliati in schede di attività all'interno delle programmazioni annuali)		
	2022	2023	2024
 PROMOZIONE E ORIENTAMENTO AL VOLONTARIATO	<b>UNDER 30 E TEMPO LIBERO:</b> mappatura degli ETS che propongono attività per i giovani con specifico riferimento ai minorenni, promozione di "scuole di cittadinanza" che avvicinino i giovani a temi di cittadinanza attiva in collaborazione con enti pubblici.	<b>UNDER 30 E TEMPO LIBERO:</b> orientamenti al volontariato giovanile, progettazione di attività esperienziali per i giovani in ETS/iniziativa del volontariato, attenzione al tema giovani e attività estive, rilancio delle opportunità di volontariato internazionale.	
	<b>SCUOLA E VOLONTARIATO:</b> riattivazione di nuove collaborazioni tra il mondo della scuola e del volontariato post-pandemia.		
 VERONAVOLONTARIATO - CERCASI UMANI (progetto trasversale)	<b>SERVIZIO CIVILE:</b> mantenere le proposte di servizio civile progettate al CSV come rilevanti e significative per i giovani coinvolti, gli ETS e il territorio, operando una riorganizzazione dell'area.		
	<b>VOLONTARIATO D'IMPRESA:</b> progettare nuovi canali di contatto con le aziende, formare gli ETS a progettare e gestire attività di volontariato "atipico", promuovere iniziative nel contesto del marchio Merita Fiducia.		
 SPORTELLO GIUSTIZIA RIPARATIVA E DI COMUNITA' (progetto trasversale)	Capitalizzare le esperienze della campagna "Cercasi Umani" in ottica di potenziamento e allargamento territoriale.		
	Continuare a promuovere il matching tra domanda e offerta di volontariato attraverso la piattaforma veronavolontariato.it e le azioni di implementazione e comunicazione della stessa, unitamente ad attività di accompagnamento e capacità in alla corretta profilazione della ricerca volontari, people-raising, accoglienza e motivazione dei volontari.		
 ANIMAZIONE TERRITORIALE	Promuovere l'orientamento e la riflessione sui "perché" e sulla rilevanza dell'agire volontario.		
	Promuovere verso gli ETS il paradigma della giustizia riparativa e facilitare la loro adesione nell'accoglienza di persone inserite in percorsi alternativi alla pena. Continuare l'interlocuzione con gli attori del tavolo permanente per la giustizia riparativa di Verona		
 FORMAZIONE	Prestare attenzione alle iniziative di attivismo giovanile anche informale e creare potenziali connessioni con il volontariato organizzato per maturare forme di dialogo intergenerazionale aperto, di diffusione della pratica della cittadinanza attiva per le nuove generazioni e di cura del bene comune.		
	Ricercare attivamente opportunità di avviare iniziative/progetti/co-progettazioni per la promozione del volontariato e della cittadinanza attiva.		
 INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE	<b>SCUOLA PERMANENTE DEL VOLONTARIATO/ GIOVANI:</b> Prevedere momenti formativi per associazioni giovanili. Proporre ai giovani iniziative formative-esperienziali su volontariato, cultura, storia e società.		
	Lavorare su messaggi e canali nuovi per raggiungere i giovani. Intensificare le riflessioni e la comunicazione sul "perché" dell'agire volontario e sulla sua rilevanza.		
 RICERCA E DOCUMENTAZIONE	Individuare possibili aree di attivazione di studi/ricerche ad esempio su motivazioni dei giovani alla cittadinanza attiva, innovazione negli approcci associativi di coinvolgimento dei giovani.		







## Obiettivo strategico 2

Promuovere un volontariato "rilevante" nel quadro degli Obiettivi dell'Agenda ONU 2030, con particolare riferimento alla sostenibilità ambientale.

AREE di INTERVENTO/ INIZIATIVE E PROGETTI TRASVERSALI	AZIONI STRATEGICHE PER SOTTO AREE/PROGETTI (dettagliati in schede di attività all'interno delle programmazioni annuali)		
	2022	2023	2024
 <p>PROMOZIONE E ORIENTAMENTO AL VOLONTARIATO</p>	<p><b>SCUOLA E VOLONTARIATO:</b> promuovere all'interno delle scuole iniziative di volontariato ed esperienze presso gli ETS legate all'Agenda 2030.</p> <p><b>SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE:</b> promuovere i temi legati all'Agenda 2030 e del consumo responsabile con i giovani coinvolti in attività di servizio civile.</p> <p><b>VOLONTARIATO D'IMPRESA:</b> sviluppare con l'impresa proposte e collaborazioni che si inseriscano all'interno degli Obiettivi dell'Agenda 2030 (intersecando anche attività di animazione territoriale).</p> <p><b>SPORTELLO GIUSTIZIA:</b> sviluppare collegamento con Obiettivi 10 e 16.</p>		
	<p>Azioni di costruzione di partnership per obiettivi, con l'attivazione di tavoli di lavoro, progettualità comuni, raccolte fondi ad hoc.</p>		
 <p>ANIMAZIONE TERRITORIALE</p>	<p><b>Progetto di trasporto sociale STACCO:</b> sensibilizzare su temi ambientali legati alla gestione del parco macchine di STACCO e dei servizi.</p>		
	<p><b>FORMAZIONE INTERNA</b> di staff, collaboratori, Consiglio Direttivo sugli Obiettivi e le buone prassi per interiorizzarli nell'operatività del CSV e a cascata degli ETS.</p>		
 <p>FORMAZIONE</p>	<p><b>SCUOLA PERMANENTE DEL VOLONTARIATO:</b> formazione generale di panorama sugli Obiettivi (anche con formazione Merita Fiducia); formazione su bilancio sociale legata agli Obiettivi; laboratori specifici su temi/iniziative che portino a tavoli di lavoro e di sviluppo su questi temi anche prevedendo forme di valutazione d'impatto.</p>		
	<p><b>SPORTELLO FUNDRAISING:</b> supportare iniziative di raccolta fondi per supportare la sostenibilità di progetti/tavoli di lavoro sugli obiettivi.</p> <p>Riflessione su temi di economia circolare e gestione/scambio di beni/spazi ecc. attraverso servizi specifici di consulenza (organizzativa, fiscale, di sicurezza ecc.).</p>		
 <p>INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE</p>	<p>Comunicazione legata alla sensibilizzazione agli Obiettivi (collegamenti ASVIS). Orientamento della comunicazione sugli Obiettivi, per aumentare la consapevolezza a e per dare rilevanza a come il CSV interseca gli Obiettivi. Promozione di piattaforme sul riuso.</p>		
	<p>Raccolta informazioni dagli ETS su orientamenti/progetti/iniziative sugli Obiettivi.</p>		
 <p>RICERCA E DOCUMENTAZIONE</p>	<p>Ipotesi di utilizzo di un gestionale per condivisione attrezzature.</p>		
	<p>Implementare formazione e accompagnamento sugli Obiettivi, anche per inserire gli obiettivi all'interno dei Bilanci Sociali degli ETS certificati.</p>		
 <p>SERVIZI TECNICI-LOGISTICI</p>	<p>Implementare formazione e accompagnamento sugli Obiettivi, anche per inserire gli obiettivi all'interno dei Bilanci Sociali degli ETS certificati.</p>		
	<p>Implementare formazione e accompagnamento sugli Obiettivi, anche per inserire gli obiettivi all'interno dei Bilanci Sociali degli ETS certificati.</p>		
 <p>MARCHIO MERITA FIDUCIA (progetto trasversale)</p>	<p>Implementare formazione e accompagnamento sugli Obiettivi, anche per inserire gli obiettivi all'interno dei Bilanci Sociali degli ETS certificati.</p>		
	<p>Implementare formazione e accompagnamento sugli Obiettivi, anche per inserire gli obiettivi all'interno dei Bilanci Sociali degli ETS certificati.</p>		

### Obiettivo strategico 3




Migliorare l'accesso ai servizi e l'efficacia nella raccolta e gestione dei dati utili alle attività attraverso strumenti digitali.

AREE di INTERVENTO/ INIZIATIVE E PROGETTI TRASVERSALI	AZIONI STRATEGICHE PER SOTTO AREE/PROGETTI (dettagliati in schede di attività all'interno delle programmazioni annuali)		
	2022	2023	2024
 PROMOZIONE E ORIENTAMENTO AL VOLONTARIATO	<b>SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE:</b> sperimentazione gestionale dedicata.		
	<b>VERONAVOLONTARIATO:</b> aggiornamenti di gestionale.		
 ANIMAZIONE TERRITORIALE	<b>STACCO:</b> migliorare gestionale STACCO, dopo ascolto degli ETS aderenti.		Ipotizzare la sperimentazione di una APP di prenotazione del servizio di trasporto sociale per gestione utenti/volontari
	<b>FORMAZIONE INTERNA:</b> FAD, aggiornamenti di gestionale, media education, e-learning. <b>SCUOLA PERMANENTE DEL VOLONTARIATO:</b> formazione su utilizzo degli strumenti digitali attivati al CSV e su quelli propedeutici all'accesso al RUNTS.		
 CONSULENZA E ACCOMPAGNAMENTO STRUTTURATO	Seguire lo sviluppo del RUNTS ed accompagnare gli ETS al suo utilizzo consapevole.		
	Tutorial, infografiche per facilitare accesso ai servizi e alle piattaforme digitali del CSV.		
 INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE	Promuovere la conoscenza del tessuto associativo veronese, supportando l'utilizzo da parte degli ETS dell'area riservata e del gestionale anagrafiche del CSV di Verona.		
	Indagine su bisogni delle associazioni in ambito digitale.		
 RICERCA E DOCUMENTAZIONE	Ipotesi di utilizzo del gestionale/area riservata per condivisione attrezzature. Approfondimenti su gestionali di gestione associativa (Verifyco o altri).		
	Attivazione gestionale dedicato per la gestione documentale e il workflow delle attività legate al marchio.		
 MARCHIO MERITA FIDUCIA (progetto trasversale)	Attivazione gestionale dedicato per la gestione documentale e il workflow delle attività legate al marchio.		
	Attivazione gestionale dedicato per la gestione documentale e il workflow delle attività legate al marchio.		





## Obiettivo strategico 4

Allargare la rappresentatività e trasversalità della base sociale, con particolare attenzione per i temi emergenti, tra tutti quelli della sostenibilità.

AREE di INTERVENTO/ INIZIATIVE E PROGETTI TRASVERSALI	AZIONI STRATEGICHE PER SOTTO AREE/PROGETTI (dettagliati in schede di attività all'interno delle programmazioni annuali)			17 PARTNERSHIP PER GLI OBIETTIVI
	2022	2023	2024	
Gestione della base sociale/segreteria	Proseguire le riflessioni sull'allargamento/ rinnovamento della base sociale, promuovendo l'ascolto delle associate e la partecipazione ai momenti assembleari.			
 PROMOZIONE E ORIENTAMENTO AL VOLONTARIATO	Promuovere attività di volontariato qualificate all'interno del CSV (professionisti per i servizi, governance).			
 ANIMAZIONE TERRITORIALE	Incrementare la presenza della governance nei territori della provincia, con il coinvolgimento degli associati e degli ETS/volontari attivi sui territori, anche come strumento di ascolto e potenziale adesione di nuovi ETS.			
 INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE	Utilizzare i canali di comunicazione del CSV ed esterni per promuovere l'adesione di nuovi ETS.			

## Obiettivo strategico 5

Incrementare la riconoscibilità e autorevolezza del CSV di Verona presso le istituzioni come intermediatore nelle relazioni tra ETS che operano attraverso volontari – istituzioni – mondo profit.

AREE di INTERVENTO/ INIZIATIVE E PROGETTI TRASVERSALI	AZIONI STRATEGICHE PER SOTTO AREE/PROGETTI (dettagliati in schede di attività all'interno delle programmazioni annuali)			17 PARTNERSHIP PER GLI OBIETTIVI
	2022	2023	2024	
Coordinamenti territoriali	Favorire percorsi di condivisione delle attività strategiche con i CSV regionali e la rete nazionale (CSVnet) per l'attivazione di un coordinamento regionale e l'applicazione di buone pratiche condivise.			
 ANIMAZIONE TERRITORIALE Attività di governance	Coltivare le relazioni con gli stakeholder istituzionali identificati in sede di programmazione strategica (Comune di Verona, ULSS9, Provincia di Verona e Conferenza dei Sindaci e mondo dell'impresa).  Favorire le interlocuzioni territoriali con aggregazioni di Comuni, identificando in primis i più sensibili alle collaborazioni. In questo senso riorganizzare la logica degli "sportelli territoriali" trasformandoli da sedi fisiche di presenza degli operatori del CSV a occasioni per organizzare e co-organizzare attività con i Comuni con il coinvolgimento di Consiglio Direttivo e volontari.  Valorizzare all'interno dell'interlocuzione con ULSS9, l'implementazione di protocolli d'intesa e l'esperienza in primis degli ETS impegnati in ambito sociosanitario.			
STAFF O ORGANIZZAZIONE	Rilanciare la relazione strategica con il mondo dell'istruzione scolastica e universitaria, attraverso la condivisione di attività, protocolli, iniziative. Coltivare le relazioni con la base associativa per perseguire in modo unitario e coordinato obiettivi e strategie.			
STAFF O ORGANIZZAZIONE	Continuare a rafforzare le competenze dello staff attraverso il sostegno alla visione strategica e al lavoro in team. Favorire l'allineamento di visioni tra Consiglio Direttivo e staff. Assicurare la sostenibilità di risorse umane presenti, struttura organizzativa e attività previste.			
 PROMOZIONE E ORIENTAMENTO AL VOLONTARIATO	<b>VOLONTARIATO D'IMPRESA/DAI/COMUNICAZIONE:</b> continuare a coltivare relazioni e opportunità per intercettare interessi del mondo profit. Continuare nelle attività di promozione del volontariato d'impresa e di informazione e sensibilizzazione sui benefici per le aziende sulle attività di dono/responsabilità sociale d'impresa/ volontariato d'impresa.			

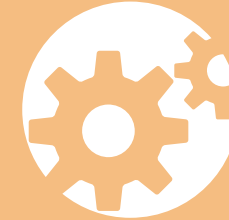


## Obiettivo strategico 6

Diversificare le fonti di finanziamento per arricchire gamma e qualità di interventi e servizi.

### AZIONI STRATEGICHE PER SOTTO AREE/PROGETTI (dettagliati in schede di attività all'interno delle programmazioni annuali)

2022	2023	2024
<p>Perseguire opportunità di reperire fonti di finanziamento alternative al Fondo Unico Nazionale - FUN (ad esempio attraverso collaborazioni su tavoli istituzionali piuttosto che progettazioni), soprattutto attraverso progettualità complementari e arricchire azioni specifiche previste da questa programmazione triennale, nel rispetto delle indicazioni dell'ONC sull'utilizzo dei fondi FUN e sulla regolamentazione delle attività extra FUN.</p> <p>Investigare modalità di finanziamento per l'individuazione di una nuova sede per gli uffici del CSV.</p> <p>Definire e rendere trasparenti le contribuzioni richieste ai beneficiari per alcuni servizi complessi.</p>		



# STRUMENTI DI MONITORAGGIO

Il raggiungimento degli obiettivi menzionati nel presente documento e le modalità di realizzazione saranno oggetto di rendicontazione puntuale all'interno dei documenti di trasparenza del CSV di Verona, in primis i bilanci sociale ed economico. Gli obiettivi verranno poi declinati in programmazioni annuali specifiche, seguendo i modelli di programmazione annuale previsti all'interno del sistema dei CSV a livello nazionale, in particolare le linee guida dell'Organismo Nazionale di Controllo e dell'Organismo Territoriale di Controllo e gli strumenti di accompagnamento predisposti da CSVnet.

I dati su servizi e beneficiari vengono raccolti dal gestionale del CSV di Verona, nonché da altri strumenti di rilevazione.

Va fatto notare che l'attuazione degli obiettivi del presente Piano Strategico è fortemente dipendente dalle attribuzioni economiche che l'Organismo Nazionale di Controllo e l'Organismo Territoriale di Controllo decideranno per i CSV negli anni a venire, a seconda delle disponibilità e dei criteri di ripartizione dei fondi all'interno del Fondo Unico Nazionale. Al momento della stesura del presente documento erano conosciute solo le attribuzioni per l'anno 2022. Questo elemento potrà fortemente impattare sull'assetto dell'intera programmazione.

Si prevede inoltre, una revisione degli obiettivi da effettuarsi ogni anno, per apportare eventuali aggiustamenti legati a fattori interni o esterni che potranno influire sul Piano stesso.



I contenuti di questa pubblicazione sono rilasciati con licenza Creative Commons  
Attribuzione-Non commerciale-Non opere derivate 4.0.  
Sei libero di condividere e diffondere quest'opera nella sua integrità, citandone sempre le fonti e gli autori e senza fini di lucro. [www.creativecommons.org](http://www.creativecommons.org)

*Grafica a cura di **Anna Zanolli***  
*Stampa a cura di **Scripta sc***

*Stampato su carta ecologica*



CENTRO DI SERVIZIO  
PER IL VOLONTARIATO  
DI VERONA

COMPETENZA E INNOVAZIONE  
NEL TERZO SETTORE

Via Cantarane 24, 37129 Verona  
presso ex Caserma Santa Marta  
tel. 045 8011978 - fax 045 9273107  
info@csv.verona.it - www.csv.verona.it

 CSV Verona Federazione del Volontariato