

## CSV.NET. Nuove linee guida di valutazione sulla qualità dei servizi

# OBIETTIVO TRASPARENZA NELL'ATTIVITÀ DEI CSV

Il Csv.net, coordinamento nazionale dei Csv, ha avviato un percorso di formazione per i Centri di servizio per promuovere rendicontazione e trasparenza. Nei giorni scorsi ha licenziato le Linee guida sulla valutazione dei Csv, frutto di una collaborazione con l'Istituto di ricerca sociale. Approvate in bozza nel 2007 e già sperimentate in 8 Csv, le Linee guida "definitive" saranno approvate dall'assemblea nazionale di Csv.net in autunno (3/5 ottobre a Lignano Sabbiadoro) e messe a disposizione di tutti i Csv. Qui ve ne anticipiamo i contenuti.

I primi Centri servizio per il volontariato istituiti dalla legge 266/91 si sono diffusi a partire dal 1997. In questi anni ci si è chiesti se la loro attività e ruolo fossero veramente utili al volontariato e al suo sviluppo. Nel tempo diverse sono state le occasioni di confronto e dibattito su questo tema: in particolare, Csv.net (che riunisce e rappresenta 71 dei 77 Csv d'Italia) propone un Report annuale, come strumento di base per indurre un processo di diffusione delle informazioni. Nell'ultimo anno il nostro Coordinamento ha deciso di predisporre un percorso che rappresentasse uno strumento per i Csv di valutarsi rispetto alla performance delle loro azioni, e un'opportunità per gli interlocutori di confrontarsi sulla qualità dei servizi. Nell'assemblea del settembre 2007 i Csv aderenti a Csvnet hanno approvato una prima versione di Linee guida sulla valutazione realizzate con l'Istituto di ricerca sociale presieduto da Emanuele Ranci Ortigosa. Nei giorni scorsi Csv.net ha riflettuto sulla sperimentazione realizzata da otto Csv e dal gruppo nazionale sulla valutazione presieduto dal consigliere Luigino Vallet, proponendo una versione aggiornata e testata.

È una versione di linee guida che centra l'attenzione con un approccio scientifico e concreto sulla valutazione della performance delle attività di un Csv, fornendo linee metodologiche, aree di lavoro e possibili indicatori. Questo lavoro parte dalla definizione della missione di un Csv e si articola in aree e indicatori, rendendo lo strumento concreto e utilizzabile. Le aree si rifanno alle principali finalità dei Csv: trasferimento di conoscenze e competenze, sostegno al radicamento territoriale e al "fare rete" del volontariato, alla progettazione sociale, facilitazione dell'incontro tra volontariato e cittadini, so-

stegno alla cultura della solidarietà. Lo strumento è stato elaborato in sinergia con le linee guida già utilizzate tra cui quelle sul bilancio sociale.

In questo modo la rete dei Csv ha realizzato uno strumento utile per i suoi soci, che potranno utilizzare e applicare le linee guida adattandole alla propria specificità. La rete dei Csv ha svolto anche un compito importante per il volontariato e i suoi interlocutori (fondazioni bancarie, istituzioni nazionali e regionali, Comitati di gestione): mettere a disposizione un ulteriore strumento di confronto. Lo sforzo di Csv.net e dei Csv è stato quello di operare in una materia così delicata non in maniera autoreferenziale, ma predisponendo un percorso scientifico, rivolgendosi a un istituto che da anni si occupa di valutazione, lavorando insieme e integrando le équipes, per imparare e acquisire strumenti di qualità. Se intendiamo qualificare il volontariato dobbiamo darci strumenti e percorsi di qualità. Il rischio è quello di fare affermazioni errate dal punto di vista scientifico e metodologico che ci portano a conclusioni fuorvianti e spesso a sostegno di decisioni negative.

Con questo strumento Csv.net offre un contributo importante al sistema: ora si tratta di utilizzarlo, promuoverlo e migliorarlo. Si compirà un ulteriore passo verso la trasparenza e la qualità dei Csv, ma soprattutto un rafforzamento delle strategie che il volontariato, vero governo dei Csv, potrà compiere per essere capace di svolgere il proprio ruolo nelle comunità e nei territori, promuovendo e diffondendo coesione sociale, solidarietà e capitale sociale attraverso la concretezza delle azioni quotidiane dei volontari e delle loro relazioni.

*Marco Granelli, presidente Csv.net*

### IL PUNTO

■ **VALUTAZIONE.** Grazie a un approccio scientifico utilizzato nella predisposizione delle linee guida di valutazione, Csv.net e la rete dei Centri di servizio per il volontariato puntano a valutare la qualità delle performance grazie all'indicazione di una serie di linee metodologiche, aree di lavoro e possibili indicatori.

