

SCHEDA RELAZIONE DEL PROGETTO

Premio COMUNICAZIONE SOCIALE Prima edizione

DATI IDENTIFICATIVI PER L'ISCRIZIONE	
<i>Titolo del progetto</i>	Bilancio Sociale strumento di comunicazione. "chi siamo", "cosa facciamo"
<i>Ente proponente</i>	Ass. Progetto Accoglienza onlus
<i>Settore/Ufficio proponente</i>	
<i>Indirizzo (Via, Cap, Città, Provincia)</i>	Via G. Della Casa, 27 – 50032 Borgo San Lorenzo (FI)
RELAZIONE DI PROGETTO	
TITOLO	
Bilancio sociale - strumento di comunicazione. "chi siamo", "cosa facciamo"	
TEMPI	
<i>Data di avvio Maggio 2007 – Data di conclusione Giugno 2008</i>	
ANALISI PRELIMINARE DEI BISOGNI DI COMUNICAZIONE	
<p>L'esigenza di lavorare ad un Bilancio Sociale è venuta da due diverse necessità: la prima quella di fare una pausa di riflessione, compattando l'associazione e rimotivando i volontari; la seconda urgenza è stata quella di rendere visibili delle attività che rischiano di essere inesistenti soprattutto per quella parte di popolazione che vive ripiegata sulla propria quotidianità; forse proprio in questo target nasce e si consolida il preconcetto verso chi proviene da altri paesi e decide di stabilirsi in Italia.</p> <p>In Italia a differenza di altre nazione di matrice Europea, l'associazionismo no-profit è molto diffuso e ricopre spazi e servizi importanti. Laddove gli Enti pubblici non riescono per svariati motivi (oggi soprattutto di natura economica) ad arrivare alla persona, il volontariato ormai da secoli riempie questi vuoti Istituzionali ed il Pubblico e gli attori del terzo settore no-profit hanno imparato in un'ottica sinergica a lavorare insieme ottimizzando le risorse, unendo le forze e le proposte in vista di obiettivi comuni da raggiungere. Da anni l'Ass. Progetto Accoglienza lavora nel territorio del Mugello ed Alto Mugello (a circa 30 Km da Firenze), nel settore dell'immigrazione; nata nel '92 sull'onda delle prime emergenze migratorie a seguito della guerra nei Balcani, oggi l'Associazione continua a lavorare con e per i cittadini migranti, in particolare richiedenti asilo e rifugiati. Specializzatasi nell'accoglienza a nuclei familiari, l'Ass. Progetto Accoglienza, interviene oggi in vari settori: nella scuola, nella formazione, nell'informazione, nella sensibilizzazione alla cittadinanza.</p> <p>Da tempo l'urgenza del fare, in un territorio locale e nazionale, sempre più chiuso e autoreferenziale, ci ha fatto maturare l'idea di spendere riflessione, forze, azione, risorse in un progetto di tipo comunicativo: "In un mondo che troppo spesso vive, racchiuso in se stesso, in una contemporaneità sempre più breve, che non legge più il passato e non guarda</p>	

al futuro, noi vogliamo continuare a coltivare la speranza che l'incontro con l'altro e l'interazione tra popoli diversi costituiscano ricchezze feconde per l'umanità.

E vogliamo continuare ad impegnarci per la salvaguardia dei diritti inviolabili dell'uomo e per l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale, come riconosce la nostra Costituzione." (Bilancio Sociale, *Presentazione*)

Ci è sembrato urgente il bisogno di comunicare nel e per il nostro territorio "chi siamo" e "cosa facciamo"; ci è sembrato fondamentale perché il settore nel quale operiamo – l'immigrazione – è ricettacolo e bersaglio di opinioni stereotipate, antipatie diffuse ed il migrante è vittima o protagonista di fenomeni di cronaca nei quali di continuo la xenofobia ed il razzismo fanno da padroni.

MOTIVAZIONI GENERALI

Attraverso lo strumento del Bilancio sociale, si sono presentate al territorio le attività dell'Ass. Progetto Accoglienza e contestualmente è stato creato un biglietto da visita immediatamente consegnabile e ricco di particolari; tutto questo in un momento storico particolarmente avverso all'immigrazione dove anche i media sostengono la via della paura, costruiscono un sottofondo di intolleranza, ed il pregiudizio emerge vittorioso nell'opinione comune. E' stato individuato questo strumento come modello di canale comunicativo in un ambito nel quale, appena ne viene pronunciato il nome, le barriere si alzano spontaneamente.

OBIETTIVI GENERALI

Un bilancio sociale per comunicare con l'esterno.

Un bilancio sociale per combattere il preconcetto, la credenza errata?

Un bilancio sociale per promuovere la cittadinanza attiva e la prossimità tra i cittadini?

Perché no. <La pazienza è l'arte di sperare> Luc de Clapiers de Vauvenargue

OBIETTIVI SPECIFICI

Costruire visibilità per combattere il pregiudizio;

Fare della Comunicazione Sociale uno strumento per far germinare forme nuove di solidarietà

Rinsaldare il volontariato nella sua costituzione interna e nelle sue reti (con le istituzioni ma anche con altri enti del no-profit)

DESTINATARI/TARGET

Abitanti del territorio del Mugello ed Alto Mugello (sia autoctoni che migranti)

Enti Istituzionali (Comuni, Scuole, Comunità Montana, Asl)

Associazioni e Cooperative Sociali

STRATEGIE INDIVIDUATE

Il Bilancio Sociale è un documento che è sia prodotto che processo: la sua elaborazione ha coinvolto i vertici associativi ma anche i soci, i volontari ed i collaboratori dell'associazione in un'ottica di lavoro di gruppo e di condivisione di contenuti.

In totale la redazione ha interessato 20 persone che hanno approvato gli elementi fondamentali che caratterizzano i valori e la mission, inseriti nel primo capitolo.

Il secondo capitolo descrive le attività svolte nel 2007, attività che a tutt'oggi l'Associazione Progetto Accoglienza porta ancora avanti.

Ogni capitolo è intervallato da una "storia di vita migrante" che ha per protagonisti alcuni degli ospiti passati dalle nostre case d'accoglienza (i nomi sono stati modificati); vengono

date anche alcune notizie sul paese di provenienza. Si è pensato così di <raccontare per impressionare> per lasciare nel lettore un'immagine reale di chi emigra, per creare una nuova mentalità fornendo informazioni vere e inedite, a piccole dosi, facili da capire e brevi da leggere.

SCELTA DEI CONTENUTI

I CAPITOLO - Presentazione, Nota metodologica, Storia dell'associazione, Mission e valori, interlocutori, Strumenti e risposte, Programmazione annuale e pluriennale

II CAPITOLO - Il secondo capitolo descrive le attività svolte nel 2007, attività che a tutt'oggi l'Associazione Progetto Accoglienza porta ancora avanti: l'**accoglienza** a famiglie di immigrati richiedenti asilo o rifugiati, il **centro d'ascolto** rivolto a cittadini in difficoltà sia italiani che stranieri, il progetto **Agenzia Casa**, per il sostegno alla ricerca degli alloggi ed alla stipula dei contratti (sia per italiani che stranieri in difficoltà economiche), il **Centro di Documentazione e di Educazione alla Pace "Villaggio La Brocchi"**, sezione interculturale della Biblioteca Comunale di Borgo San Lorenzo ed inserito nella Rete Bibliotecaria Mugello: offre la disponibilità di circa 3000 documenti tra volumi, riviste, cd-rom, e dvd dedicati a tematiche interculturali; circa 300 volumi sono rivolti alla didattica dell'italiano come lingua seconda (testi che facilitano l'acquisizione dell'italiano per bambini, ragazzi ed adulti di altra nazionalità). Il centro offre inoltre consulenze ed assistenza alla ricerca, una postazione per la visione dei film, un computer per navigare in internet e di un servizio di fotocopie. All'interno del Centro è allestita una mostra di strumenti musicali e giochi da tavolo provenienti da diversi paesi: Africa, Asia, America Latina. Dal centro partono anche servizi, iniziative culturali e ludico-educative: mediazione linguistica, momenti di animazione alla lettura, rassegne di film, laboratori interculturali, formazione alla didattica dell'italiano L2, convegni tematici, presentazione di libri.

III CAPITOLO – Riguarda in maniera dettagliata i dati economici del Bilancio Associativo riferito all'esercizio 2007; il capitolo fornisce sia la situazione economica che quella patrimoniale e approfondisce alcuni aspetti molto tecnici perché la lettura possa essere il più trasparente possibile anche per coloro che non sono addentro alla materia. Vengono analizzati a parte: il recupero delle prestazioni lavorative, dei beni donati e delle erogazioni liberali, i contributi in conto esercizio, e le uscite.

INTERVALLI ILLUSTRATI TRA I CAPITOLI - Ogni capitolo è intervallato da una "storia di vita migrante" che ha per protagonisti alcuni degli ospiti passati dalle nostre case d'accoglienza (i nomi sono stati modificati); il sottofondo è stato individuato utilizzando disegni tratti da un libro edito da Tolbà, un'Associazione di Matera che ospita richiedenti asilo e rifugiati con la quale sono stati stabiliti ottimi rapporti e fa parte anch'essa del Sistema Nazionale di Protezione per Richiedenti Asilo e Rifugiati.

AZIONI E TEMPI

Maggio 2007 – Corso di informazione e formazione sul Bilancio Sociale organizzato dal CESVOT (Centro Servizi Volontariato della Toscana) per due operatori dell'associazione

Giugno 2007- Maggio 2008 Accompagnamento in associazione con un consulente esterno per la redazione del bilancio sociale. Si sono svolti tre incontri, uno per i soci, uno per i volontari, uno per i dipendenti e collaboratori. Ciascuno è stato chiamato ad esprimere i valori e la visione dell'associazione. Poi un gruppo ristretto ne ha fatto sintesi e la si è condivisa in modo plenario. Poi si sono rielaborate le molteplici attività svolte dall'associazione utilizzando come chiave di lettura la visione che intendono realizzare, Questo processo ha prodotto un importante feedback in quanto ha consentito di individuare le azioni da migliorare e quelle ancora da intraprendere. Infine è stato fatto un lavoro importante sulla parte più prettamente economica per far capire come le spese sostenute siano state finalizzate agli obiettivi di accoglienza e integrazione e miglioramento della qualità di vita.

Giugno 2008 – Stampa del bilancio sociale

Giugno 2008 – Divulgazione del materiale prodotto

STRUMENTI E MEZZI

Per la redazione del bilancio sociale, salvo la consulenza delle reti di Kilim, ci si è avvalso di competenze e strumenti interni. I volontari hanno realizzato le foto illustrate nel libro, l'impostazione grafica è stata realizzata sempre da volontari. Questo bilancio è il prodotto di mezzi (pc,..) e risorse umane dell'associazione progetto accoglienza. Il punto di forza di questo bilancio è stato il coinvolgimento delle persone che a vari livelli operano in associazione in quanto lo rende unico e veritiero nel rappresentare quello che l'associazione è e fa. Non ha richiesto strumenti particolari.

COSTRUZIONE E DESCRIZIONE DEL PROGETTO***Metodologia di lavoro***

La metodologia adottata per la redazione del Bilancio Sociale 2007 è stata una metodologia attiva e partecipativa che ha coinvolto i vertici associativi, i soci, i volontari ed i collaboratori. La struttura del documento segue le indicazioni del manuale pratico curato dal Prof. Bagnoli del Dipartimento di Scienze Aziendali dell'Università di Firenze e pubblicato dal CESVOT nel 2006.

Materiali predisposti

Libretto cartaceo illustrato stampato in 1.500 copie: Bilancio Sociale 2007 dell'Ass. Progetto Accoglienza

DVD – di presentazione dell'Associazione

Fasi di realizzazione

Per la realizzazione di questo primo bilancio l'associazione ha partecipato al percorso di accompagnamento del Cesvot che prevedeva una prima fase di formazione e una seconda di consulenza. In particolare questo percorso si è articolato nel seguente modo:

- *Formazione*: Si compone di moduli formativi atti a fornire contenuti teorici e ad approfondire in modo pratico alcuni aspetti attraverso esercizi e utilizzo di casi. La formazione è stata svolta in un unico incontro di tipo residenziale, dal venerdì mattina alla domenica mattina.
- *Consulenza* in associazione con un pacchetto di 20 ore per l'accompagnamento nella realizzazione del bilancio sociale. La fase di consulenza si è svolta una volta terminata la fase di formazione. In questa fase sono stati coinvolti non solo i vertici associativi ma anche rappresentanti dei soci, dei volontari e dei collaboratori in 4 incontri che hanno permesso non solo di condividere il senso e i contenuti di un bilancio sociale ma anche gli elementi fondamentali che caratterizzano i valori e la missione attuali dell'associazione.

Il frutto del lavoro svolto è stato successivamente rielaborato e inserito nella prima parte del documento, nella parte dove si parla dell'identità dell'associazione.

Il secondo capitolo racconta le attività realizzate nel 2007 mentre il terzo ed ultimo dà informazioni sulla provenienza e la destinazione delle risorse economiche.

- *Realizzazione del Prodotto Comunicativo:* Il Bilancio Sociale 2007 dell'Associazione Progetto Accoglienza onlus è stato stampato in un numero pari a 1.500 copie.
- *Disseminazione dei risultati:* La diffusione del Bilancio sociale ha previsto le seguenti azioni: un convegno pubblico di presentazione presso il "Villaggio La Brocchi", articoli su stampa, inviti tramite mailing-list, realizzazione di un DVD pubblicitario sull'identità ed i campi d'intervento dell'Associazione Progetto Accoglienza.

Aspetti innovativi da segnalare

Bilancio Sociale dell'Ass. Progetto Accoglienza onlus 2007.

Questo strumento è nato sì come attività di presentazione/comunicazione interna ed esterna della mission associativa ma gli si è voluto dare anche obiettivi generali più ampi (e più alti?) come informare per combattere il preconcezzo e la credenza errata sulla migrazione ed i suoi protagonisti; un bilancio sociale che intende promuovere la cittadinanza attiva e la prossimità tra i cittadini da qualunque luogo provengano; a questo proposito sono state inserite all'interno del documento le storie vere di alcuni migranti che sono stati ospiti delle nostre strutture d'accoglienza.

RISULTATI E VALUTAZIONE

Risultati attesi

- Comunicazione interna ed esterna all'ente
- Ricreare condivisione intorno all'associazione ed alle sue finalità
- Rendere leggibile un Bilancio economico secondo la mission associativa: l'accoglienza e l'integrazione di famiglie straniere

Strumenti e metodologie di valutazione di out-put e di out-come

Metodologie

Principio di autovalutazione: ogni soggetto reso attivo nel progetto è responsabile e primo utilizzatore della propria valutazione ed è quindi stato chiamato ad esprimere il proprio parere sul prodotto finito.

Principio dei diversi livelli di valutazione: il principio di valutazione ha interessato tutti i livelli associativi coinvolti nel progetto di comunicazione

Principio di confrontabilità: questo tipo di valutazione ha permesso confronti con esperienze simili rese note nel 2007.

Valutazione ex-post

dell'out-put (è stato fatto?) – Il Bilancio Sociale 2007 dell'Associazione Progetto Accoglienza onlus è stato realizzato rispettando la tempistica prevista ed è stato realizzato in 1.500 copie.

dell'out-come (è stato fatto bene?) - Il Bilancio Sociale 2007 dell'Associazione Progetto Accoglienza onlus è stato presentato a 50 persone all'interno di un convegno; le copie cartacee inviate/consegnate sono state 950 su 1.500. Il grado di cooperazione tra i soggetti interni coinvolti è stato ottimo.

I destinatari esterni sono stati raggiunti tramite mail, telefono, posta, incontri personali e convegno di presentazione e sono stati pari a 1.600.

La maggiore difficoltà incontrata è stata nel conciliare il tempo da dedicare alla realizzazione di questo progetto di comunicazione con la quotidianità delle attività associative: numero di incontri con spostamenti di data 4 su di un numero di incontri complessivo pari a 10.

RISORSE

Costo complessivo del progetto

€ 2.192,40

Fonti di finanziamento

Per la realizzazione del bilancio sociale l'associazione ha partecipato ad un percorso di accompagnamento proposto dal Cesvot. In particolare il Cesvot ha finanziato la formazione residenziale di un operatore e del tesoriere dell'associazione ed un consulente in sede per 20 ore. Le spese di tipografia sono state sostenute con mezzi propri.

Risorse interne all'Ente impegnate:

- *numero:* 20

- *professione:* dipendenti, collaboratori e volontari dell'associazione

- *formazione prevista:* un operatore e il tesoriere dell'associazione hanno partecipato ad un corso di formazione residenziale per approfondire contenuti teorici e pratici per la redazione di un bilancio sociale attraverso anche esercitazioni e utilizzo di casi. Inoltre nella fase di stesura effettiva l'associazione si è avvalsa di un consulente specializzato.

Risorse professionali e tecnologiche esterne all'Ente:

- *fornitori di prestazioni professionali:* 1 consulente delle "Reti di Kilim"

- *fornitori di prestazioni tecnologiche:* /

- *servizi vari di supporto:* /

CONSIDERAZIONI CONCLUSIVE

Positività e criticità

La redazione del bilancio è stato un processo importante, ma complesso. Le difficoltà maggiori sono state nel conciliare il tempo da dedicare a questo strumento con la quotidianità delle attività associative e le sue problematiche. Nonostante questo si avvertiva l'esigenza di far capire le attività svolte, varie e diverse ma tutte volte a soddisfare bisogni legate all'accoglienza e l'integrazione di famiglie immigrate.

Successive fasi del progetto previste

E' intenzione dell'associazione continuare il percorso di redazione del bilancio sociale, ha infatti aderito alla seconda fase del percorso di accompagnamento proposto dal Cevot che prevede la possibilità di un accompagnamento a distanza tramite una piattaforma fad. In questo secondo bilancio si vuole ampliare ulteriormente i soggetti coinvolti nella redazione del bilancio a stakeolder esterni all'associazione per favorire ulteriormente il processo di conoscenza delle attività svolte, dei suoi meccanismi, delle complessità e delle opportunità ancora da sfruttare.