

BOARIO, 17 MAGGIO 2011

AUSER LOMBARDIA - CONFERENZA D'ORGANIZZAZIONE

INTERVENTO DI ROSA ROMANO, DIRETTORE DI AUSER LOMBARDIA

Parlare di rafforzamento organizzativo, con forti caratteristiche identitarie, vuol dire entrare nel cuore di Auser, nella sua componente più viva che sono le risorse, gli strumenti e la struttura.

RISORSE

Le risorse distinte in umane, economiche e progettuali, hanno avuto in questo quadriennio uno sviluppo crescente, come si può notare dal documento allegato "Sintesi di un quadriennio", soprattutto in considerazione del contesto sociale in cui viviamo.

RISORSE UMANE : SOCI – VOLONTARI – ALA

A partire dai soci che, assieme ai volontari, rappresentano un patrimonio inestimabile, registriamo dalla conferenza del 2007 una crescita in termini assoluti di **5796** persone, pari al **8,1%** in più, dato questo parziale, che non esprime la crescita reale, in quanto non tiene conto delle "uscite" per dimissioni o altro.

Tuttavia, se consideriamo che la popolazione lombarda superiore ai 65 anni è di **1.971.180** persone, ci accorgiamo che i nostri soci rappresentano il **3,88%** di tale popolazione.

Cioè, su **100** anziani quasi **4** sono nostri soci. Gli altri **96** sono possibili soci!

C'è ancora spazio, quindi, per allargare la base, per entrare in quei comparti della società dove non siamo presenti o lo siamo in misura poco significativa.

Lo stesso dicasi per le Ala, ossia per le associazioni locali, che registrano una differenza positiva di **15** unità.

Ne deriva che se i comuni lombardi sono (poco meno o poco più) **1546**, le nostre **430** ALA ne rappresentano il **27%**.

Sicuramente una percentuale con ampi margini di crescita e di sviluppo.

Nuovi soci possono essere individuati senza grandissime difficoltà anche e soprattutto tra chi frequentiamo giornalmente. Infatti, il numero dei cittadini assistiti (vedi dato censimento Auser 2009) è quasi il doppio di quello dei nostri soci (**135.053**); ciò significa che su **2** cittadini a cui forniamo servizi e assistenza **1** è socio e l'altro no.

Inoltre, molte attività di volontariato e promozione sociale, si rivolgono a una popolazione vasta, interessata, ma a volte titubante a proporsi.

Una pianificazione e programmazione mirata, che preveda lo sviluppo di attività quali il trasporto sociale e l'educazione degli adulti, oltre che naturalmente l'aiuto alla persona, favorirebbe la nascita di nuove ALA e conseguentemente l'adesione di nuovi soci e volontari.

Ciò ci porterebbe ad avere una base sociale più ricca, distribuita in modo capillare su un numero maggiore di ALA. Se da un lato può richiedere un maggior impegno gestionale, dall'altro offre all'associazione una fonte a cui attingere sia per rafforzare la nostra presenza e identità, sia per acquisire nuovi volontari con il loro bagaglio di conoscenza, esperienza e sapienza. Non dimentichiamo inoltre che nuovi soci rappresentano per i territori, in particolare, anche un incremento di carattere sociale ed economico.

OBIETTIVO N.1 – AUMENTO DELLE ALA E DEI SOCI

PRECISO: UN OBIETTIVO PER ESSERE TALE DEVE ESSERE :

SPECIFICO, ESSERE DEFINITO CHIARAMENTE

MISURABILE, - NEL SENSO CHE DEVE ESSERE VERIFICABILE

ACCETTABILE, DEVE POTER ESSERE CONDIVISO PIENAMENTE DA CHI LO DEVE REALIZZARE

REALISTICO – DEVE POTER ESSERE RAGGIUNGIBILE

TEMPORALMENTE DEFINITO –

**CIASCUN COMPRESORIO,
ALL'INIZIO DI OGNI ANNO, DOVRÀ DEFINIRE IL PROPRIO OBIETTIVO**

– IN TERMINI DI ALA E DI SOCI – TENENDO CONTO NON SOLO DELLE PROPRIE CAPACITÀ ORGANIZZATIVE E RICETTIVE, MA ANCHE DEL CONTESTO SOCIALE (NUMERO ABITANTI, NUMERO COMUNI, ETC.) IN CUI OPERA TENDENDO A RAGGIUNGERE NEL GIRO DI QUATTRO ANNI ALMENO IL 10% IN + DI ALA E DI TESSERE.

Per realizzare questo obiettivo Auser Regionale è disponibile a collaborare offrendo supporto e consulenza, ma anche risorse progettuali ed economiche atte a favorire campagne di “ricerca volontari”.

In tal senso vi informo che abbiamo appena definito le modalità e le caratteristiche operative di una donazione che la società finanziaria “Euvis”, il cui pacchetto azionario è detenuto in larga misura dalla Banca Popolare di Milano e dalla J.P. Morgan (società finanziaria americana), ci farà, in momenti diversi, per coprire i costi di una nuova “campagna” il cui nome sarà “Volontari? Volentieri! Ti stiamo cercando” e che coinvolgerà inizialmente i comprensori di Milano, Brianza, Bergamo e Brescia. Se la donazione avrà seguito, come speriamo, contiamo di coinvolgere anche gli altri comprensori .

È interessante notare che questa campagna ci offrirà la possibilità non solo di acquisire nuovi volontari, ma anche di riformare quei soci/volontari già presenti che lamentano la necessità di un nuovo ciclo di formazione, o quelli che, per una qualsivoglia ragione, hanno smesso di fare i volontari e ora vorrebbero riprendere, previa adeguata formazione.

RISORSE UMANE : GRUPPI DIRIGENTI

Il rinnovamento, lo sviluppo e la crescita dei gruppi dirigenti sono temi di importanza fondamentale, verso i quali tutta l’Associazione è impegnata e coinvolta.

I rapidi cambiamenti sociali, la nostra continua crescita, la necessità di ricambi, - spesso dovuti a motivi personali- rende necessaria una politica dei quadri che mutui e garantisca la continuità e la capacità di restare al passo con i tempi.

Oggi, per poter espletare le funzioni e le attività necessarie all’organizzazione, occorrono competenze diverse e specifiche, spesso rintracciabili nei soci e volontari, ma anche da costruire attraverso l’attività formativa che Auser Regionale da qualche anno ha messo in campo.

Non si cresce nei territori se non ci sono risorse capaci e motivate.

**RISORSE ECONOMICHE – COSTO TESSERA - 5 PER MILLE,
RACCOLTA FONDI CON LA PASTA DI LIBERA – LASCITI
TESTAMENTARI – DONAZIONI**

- **COSTO TESSERA**

La proposta di aumentare il costo tessera, peraltro già introdotta dal Presidente Sergio Veneziani, è stata oggetto di riflessioni in più di una occasione. Riteniamo che questa scelta sia ormai inevitabile.

Portare a 20 euro il costo tessera, ragionevolmente nell'arco di 4 anni, significa, recuperare 7/8 euro a socio,

~~il che sarebbe equivalente per i territori al raddoppio, o quasi, delle entrate da tesseramento,~~

da usare per la realizzazione dei progetti e per la gestione organizzativa e amministrativa delle associazioni.

OBIETTIVO N.2

AUMENTO DEL COSTO TESSERA NELL'ARCO DI 4 ANNI.

**A PARTIRE DAL TESSERAMENTO DEL 2012, CIASCUN
COMPENSORIO DOVREBBE – SALVO ECCEZIONI O CASI DA
CONCORDARE – PORTARE LA TESSERA A 20 EURO CON
AUMENTI GRADUALI: PER QUESTO SARÀ NECESSARIO
UN APPROFONDIMENTO SUI MODI E SUI TEMPI.**

- **5 PER MILLE**

Anche sul versante dei contributi provenienti dall'esterno, il documento allegato "Sintesi di un quadriennio" mostra la crescita che c'è stata dall'ultima conferenza e la potenzialità di crescita futura.

Sul cinque per mille abbiamo già avuto occasione di parlare, e continueremo a farlo, in quanto è un argomento che richiede interventi molto più capillari e mirati di quanto, in genere, si è fatto finora.

Compatibilmente con le leggi finanziarie che lo regolamentano, il cinque per mille è stato ed è una risorsa economica che non presenta alcun esborso per il sottoscrittore. Da qui la campagna del cinque per mille, sorgente da cui attingere, con fatica, ma in modo consistente, soprattutto se si considera che esiste ancora una parte di soggetti che non scelgono o scelgono in modo generico, per esempio barrando solo la casella “volontariato”, senza aggiungere alcun codice fiscale.

In tal senso dobbiamo registrare una serie di attività messe in campo nel 2011, che vogliamo affinare con sempre maggior incidenza e precisione nei prossimi anni.

La novità più evidente è la messa a punto del programma per la registrazione dei Cud. Siamo fiduciosi che ci porterà sicuramente un aumento delle scelte. In particolare nei prossimi anni, quando lo strumento sarà disponibile fin dai primi giorni utili alla registrazione.

Altra attività messa in campo nei confronti della raccolta del cinque per mille è stata quella relativa alla produzione di lettere e comunicati per le varie realtà territoriali (soci, volontari, assistiti, e ancora cinema, scuole, farmacie, etc.)

A questo va aggiunta la presenza del nostro banner con il richiamo al nostro cinque per mille su alcuni siti amici (“Edenred”, ma anche altre imprese con cui crediamo di poter concludere a breve).

Auser Lombardia è interessata a sperimentare con un’ALA che si renda disponibile un programma di promozione e informazione sul 5 per mille che abbia come destinatari utenti, volontari, soci e tutti coloro che ruotano attorno all’Associazione.

OBIETTIVO N.3

IL 5x1000 DEVE DIVENTARE UNA FORMA DI FINANZIAMENTO TRASPARENTE E CONTINUATIVA.

SE CONSIDERIAMO CHE OGNI SCELTA DEL 5x1000 A NOSTRO FAVORE CORRISPONDE MEDIAMENTE A UN IMPORTO CHE OSCILLA ATTORNO AI 15/16 EURO. LAVORANDO PER OTTENERE NELL’ARCO DI QUATTRO ANNI UN NUMERO DI SCELTE PARI ALMENO AL 60% DEL CORPO SOCIALE. (DAI 45000 AI 50000) CIASCUN COMPRESORIO RICAVEREBBE UN FINANZIAMENTO SIGNIFICATIVO.

(OGGI SIAMO ATTORNO ALLE 23000)

- **RACCOLTA FONDI CON LA PASTA DI LIBERA**

Su questo versante c'è ancora molto da fare.

È vero che la Lombardia – e in modo particolare Cremona - è la regione che distribuisce il maggior numero di confezioni di pasta. Ma ciò non è sufficiente, perché la Lombardia è anche la regione che vanta il maggior numero di soci e di Ala.

Se solo rapportiamo il numero di soci (76.000 circa) con il numero di confezioni di pasta 16000 scopriamo che il rapporto è **1** confezione di pasta ogni **4** quattro soci, circa. Se poi questo rapporto si calcola sulla popolazione assistita, il numero raddoppia e otteniamo una confezione ogni **8** assistiti.

Quindi, lo spazio per aumentare la raccolta c'è. Forse, noi tutti dobbiamo mettere in campo più motivazione e creatività.

Insieme ai comprensori che vorranno collaborare, Auser Regionale intende studiare iniziative e attività da indicare e proporre per i giorni della raccolta del 2012. Intendiamo far in modo che si riesca attraverso presenze particolari, idee, argomenti creativi e d'intrattenimento, richiamare il più possibile le persone ai nostri banchetti, così da rendere più agevole la promozione di Auser e la conseguente raccolta fondi.

OBIETTIVO N. 4

**ARRIVARE A DISTRIBUIRE MEZZA CONFEZIONE DI PASTA PER SOCIO (QUINDI CIRCA 40.000, IN CONFRONTO ALLE CIRCA 17.000 CONFEZIONI DEL 2010 E LE 16.000 CIRCA DEL 2011):
OBIETTIVO AMBIZIOSO, MA NON IMPOSSIBILE.
INDICARE IL SOCIO QUALE UNITÀ DI MISURA PER LA DEFINIZIONE DI UN OBIETTIVO (PASTA O ANCHE 5x1000)
È UNO DEI PARAMETRI DA UTILIZZARE PER UNA PROGRAMMAZIONE EFFICACE.**

- **RISORSE – LASCITI TESTAMENTARI E ALTRE INIZIATIVE E DI RACCOLTA FONDI E DI FINANZIAMENTI**

Su questo versante ci stiamo impegnando attivamente.

Con Koinética che meglio di me illustrerà il progetto pensiamo siano maturi i tempi di una nuova campagna di raccolta attraverso lasciti testamentari.

A fianco restano le donazioni fatte da imprenditori amici, sia in modo sporadico, sia con una certa continuità.

OBIETTIVO N.5

**RAFFORZARE LA SCHIERA DEI DONATORI,
UTILIZZANDO STRUMENTI E PROFESSIONALITÀ
UTILI AL RAGGIUNGIMENTO DELL'OBIETTIVO.**

RISORSE : CONVENZIONI

Rappresentano una quota importante delle risorse con le quali finanziare le attività, Quindi un'opportunità che va incentivata, nel rispetto delle regole e delle norme dell'associazionismo. (La convenzione non deve essere una modalità velata di prestazione che sostituisce un rapporto).

Nel 2010, in previsione della scadenza della progetto di telefonia sociale stipulato con la regione lombardia, abbiamo attivato una serie di iniziative per far sì che i territori potessero in autonomia concordare convenzioni con i rispettivi piani di zona e/o enti.

Le difficoltà incontrate a causa dei ben noti tagli non ci devono far desistere. convinti della nostra buona causa dobbiamo insistere .

Inoltre, alla luce delle normative che regolano le associazioni, poiché sempre più enti delegano la stipula e la gestione delle convenzioni ad aziende speciali, enti strumentali e altro , potrà essere necessario fare una verifica e un riesame delle convenzioni in essere e di quelle in scadenza. Come Auser Regionale, abbiamo provveduto a registrare e censire quelle in nostro possesso,ma occorre questo rappresenta solo il primo passo di un'attività.

OBIETTIVO N. 6

Anche con il supporto di Auser regionale operare per mantenere tutte le convenzioni aperte . Nello stesso tempo proseguire nelle trattative

avviate nel 2010 per la telefonia sociale, così da poterle concludere e trasformare in convenzioni. .

STRUMENTI E STRUTTURE

- **AUTOMEZZI**

Pensare agli strumenti per un rafforzamento organizzativo significa pensare a quelli materiali, ossia ai mezzi (automezzi) e alle attrezzature (in particolare computer) .

Sempre più cresce l'offerta della "Mobilità Gratuita" , progetto che consente alle associazioni di usufruire di mezzi per il trasporto in comodato d'uso.

Auser Lombardia su questo versante è molto interessata e pronta a suggerire le opportunità che vengono proposte dal mercato.

Per gli automezzi rilanciamo in questa sede il "libro matricola", ossia il progetto di includere in un'unica polizza tutti i mezzi di Auser, ricavandone così un beneficio in termini economici (minor costo) e gestionali.

Al termine di questa conferenza e di quella nazionale è nostra intenzione incontrare i presidenti e i direttori comprensoriali per affrontare in termini concreti lo sviluppo di alcune attività e procedure già avviate o da avviare (come questa).

- **ATTREZZATURE E SISTEMA INFORMATIVO¹**

Le attrezzature, in particolare quelle informatiche, sono un altro aspetto indispensabile alla crescita e allo sviluppo. Pensare ad una associazione non informatizzata e/ o non collegata alla rete internet, è ormai impossibile.

1

¹ Il **sistema informativo** è costituito dall'insieme delle informazioni utilizzate, prodotte e trasformate per l'esecuzione dei processi aziendali, dalle modalità in cui esse sono gestite e dalle risorse, sia umane, sia tecnologiche, coinvolte. Quindi il sistema informativo comprende tutto ciò che viene fatto per la gestione della propria associazione (dal telefono alla fotocopia alla registrazione).

Il **sistema informatico**, invece, indica quella parte che fa uso di tecnologie e automazione, quindi si intendono i computer.

Auser Lombardia, come ha già fatto in passato, promuove iniziative e opportunità per l'approvvigionamento di attrezzature a costo bassissimo (vedi Banco Informatico e altro).

- **PROCEDURE E PROGRAMMI**

I programmi in corso di definizione sono più di uno. Tra quelli gestionali citiamo:

1. Banana – il programma di contabilità che molti di voi conoscono e che Paola Adonnino, Responsabile Amministrativa di Auser Regionale, nonché membro di Presidenza, sta sperimentando .
2. Archimede facile, un sistema gestionale messo a punto da Ciessevi che dovrà essere testato quanto prima e per il quale chiediamo la disponibilità di qualche Ala/comprendorio.

- **TELEFONIA**

Anche la rete telefonica - fissa e mobile – è stata oggetto di approfondimento e variazione.

Nel 2010 abbiamo cambiato gestore e da Tim siamo passati a Vodafone. Si tratta, verificato sul campo l'effettivo risparmio, di cercare ulteriori soluzioni e tecnologie per rendere sempre più agile e meno costosa la rete telefonica e il suo utilizzo.

- **BANCA DATI – PROGRAMMI E PROCEDURE**

Questo è un capitolo importantissimo.

Crescere, e crescere bene, vuol dire anche conoscere e condividere.

Sempre più è necessario conoscere e far conoscere le attività delle singole ALA, non certo per una ragione di carattere fiscale , ma per migliorare lo scambio e la collaborazione tra le stesse.

Anche per i soci e i volontari, la conoscenza delle loro potenzialità e disponibilità, agevolerebbe la messa in rete di saperi, senza annullare ovviamente le peculiarità individuali.

Auser Regionale intende arricchire le proprie banche dati, inserendo gradualmente, quelle informazioni che sono relative ai comprensori, per poterle restituire ai comprensori stessi in termini di ricchezza e di informazione.

Un primo passo è stato fatto con le ultime modifiche apportate alla newsletter; avrete notato che lo spazio ai territori è aumentato; nel rispetto del lavoro fatto da ciascuno, nella newsletter vengono riportate tutte - o quasi - le iniziative che ci segnalate.

Legalità – trasparenza appartenenza (regolamento – delibere – modelli contabili – modelli amministrativi – rendicontazione)

Le attività fatte in questa direzione nel quadriennio passato (descritte nel documento che trovate in cartella) sono state numerose e onerose. Siamo lieti però di poter dire che abbiamo realizzato tutto o quasi tutto ciò che ci eravamo ripromessi -parlo del regolamento, delle delibere che definiscono le modalità e le norme con cui gestire i rimborsi ai volontari, parlo dei modelli contabili adottato (piano dei conti) e non ultimo della rendicontazione – che sta diventando sempre più una procedura quotidiana e ordinaria. Tutto ciò non solo rende sempre più trasparente la gestione della nostra associazione, ma identifica la nostra figura, ci rende riconoscibili, rafforzando così la nostra immagine e identità.

Ciò vale anche per atti e i dispositivi (verbali, etc.)

Ora questo dovrà essere fatto proprio da ciascun territorio.

OBIETTIVO N. 7

CIASCUN Territorio dovrà , entro il prossimo congresso, adottare la strumentazione di cui sopra nella versione più consona alla propria realtà e configurazione.

Loghi – identità visiva (originale specifico)

Anche il logo è una carta d'identità. Come sapete è stato recentemente definito da Auser nazionale un nuovo modello logo, da cui Auser regionale, dovrà ricavare un

logo da utilizzare per la Lombardia e le Auser locali e provinciali, così da poter continuare il percorso di omogeneizzazione identitaria.

Obiettivo n. 8

Adottare il nuovo logo, dopo che Auser Regionale avrà definito nel più breve tempo possibile il logo originale di ciascun comprensorio. (Ovviamente portare ad esaurimento il materiale presente nei nostri magazzini.)

faldone (semplificazione – omogeneità)

Per faldone non si vuole intendere il raccoglitore con documenti tipo, ma un modello e un metodo di semplificazione e omogeneità che consenta a ciascuno di compiere azioni e produrre atti e documenti, corretti, sempre con la stessa forma, sempre nello stesso modo, sempre con lo stesso layout. Quindi facilità e identità.

Obiettivo n. 9

Auser Regionale chiuderà entro la fine del prossimo anno la definizione del faldone, e lo metterà a disposizione sul sito internet di Auser Lombardia.

Quanto prima verrà messa a disposizione una versione beta, non completa ma già fruibile.

-

• **SITO WEB**

Questo argomento è già stato trattato dal vice-presidente regionale Rino Campioni.

Il sito internet non è solo un ottimo strumento interno, è anche una porta importante aperta sull'esterno. Se la porta è aperta su un panorama vasto e interessante, l'attenzione del pubblico aumenta.

Dico questo per introdurre alcuni dati, scaturiti dall'analisi degli accessi al nostro sito internet.

I dati misurati nel corso un anno intero (da aprile 2010 a aprile 2011) ci dicono che:

- gli accessi al sito sono stati 31.116;
- le pagine visualizzate 148.168;
- i visitatori 17.102;
- le nuove visite rappresentano il 52%;
- 31.116 accessi significano 85 accessi al giorno;
- 17.102 visitatori significano 47 persone al giorno.

Numeri non esaltanti, ma neppure da sottovalutare, visto che il nostro è un sito di nicchia. Affermazione, la mia, che trova conferma in altri dati: l'accesso al nostro sito avviene in modo particolare (61,67%) con motori di ricerca (Google o altro) e con parole chiavi del tipo "Auser Lombardia", "Auser Milano", "Auser Pavia", "Auser Bergamo", "Auser Brescia", "Auser Lecco" etc. a significare che si cercano molto il territorio e il comprensorio. È medio l'accesso diretto (21,44%) e questo individua coloro che sanno bene ciò che vogliono. È basso l'accesso attraverso siti referenti (16,90%) ; inutile dire che il sito che più rimanda a noi è quello nazionale. Anche l'analisi delle pagine interrogate conferma il bisogno e la ricerca delle Auser territoriali.

La pagina più richiesta è quella che indica "l'Auser più vicina a te" (la mappa, per intenderci), seguono "Cosa potresti fare", "Il volontario Auser", "La nostra organizzazione", "La rete Uniauser".

Infine, è interessante la ricerca di pagine dedicate allo svago e al benessere e salute (purtroppo ancora vuote). Questi dati dovranno essere analizzati ancora più approfonditamente per trarre le indicazioni utili a migliorare il sito e, soprattutto, a fornire quelle informazioni che chi ci legge si aspetta.

Ma il sito deve anche essere uno strumento interattivo dove depositare il nostro materiale istituzionale (informativo, organizzativo, gestionale e di reportistica).

OBIETTIVO N. 9

I COMPRESORI DEVONO IMPLEMENTARE IL PROPRIO MINISITO, CORREDANDOLO DI TUTTE LE INFORMAZIONI ATTESE. IDEM PER AUSER REGIONALE, CHE DEVE SEMPRE PIÙ INTERAGIRE CON IL MONDO INTERNO ED ESTERNO AD AUSER.

Crociera

Ultimo – classificabile come evento fortemente identitario e di coesione sociale la crociera, va vista all'interno di un ragionamento più complessivo di turismo sociale.

Come sapete l'abbiamo lanciata a luglio del 2010 , e noi stessi eravamo incerti sui numeri. Invece ha dato risultati inattesi e sicuramente superiori alle nostre più rosee aspettative.

A posteriori ci è servita per capire e pesare i desideri e i gusti dei nostri soci. Soprattutto il loro bisogno di coltivare interessi, amicizie, curiosità e piacere di vivere. Un grande esempio di coesione e di appartenenza, nell'anno dell'unità d'Italia.

Da qui l'obiettivo n.10

e cioè incentivare e stimolare il turismo sociale, anche e soprattutto come espressione di cittadinanza attiva e strumento di contrasto alla solitudine.

Questa la sintesi dei temi e delle scelte da perseguire.

Come già detto sarà nostra cura, al termine delle tornate di conferenze, proporre incontri operativi per costruire un percorso condiviso, organico e in perfetta sintonia con la tematica identitaria affrontata molto bene dal Presidente Veneziani e dal Vice Presidente Campioni.