

europea anche in riferimento all'attività del Terzo settore in materia di immigrazione e l'eventuale esistenza di strumenti di tutela e sostegno a tali attività di promozione sociale.

Alcuni esempi specifici di ONLUS e immigrazione

La ricerca utilizzerà un numero molto limitato di Onlus che presentino peculiarità utili ad una riflessione più generale. Le Onlus analizzate a mo' di casi scuola verranno selezionate per peculiarità della struttura organizzativa o per risorse finanziarie mobilitate, o per originalità dell'approccio ai problemi o altro ancora.

5.2.1.4 Normative regionali su autorizzazione e accreditamento di soggetti del terzo settore – convenzione con **Università del Molise** – Facoltà di Economia – Dipartimento di Scienze giuridico-sociali e dell'Amministrazione

Alcune recenti indagini sul terzo settore italiano confermano che uno dei campi principali di attività degli enti senza scopo di lucro è quello socio-assistenziale, nell'ambito del quale organizzazioni di volontariato e cooperative sociali erogano importanti servizi sociali destinati alle cosiddette categorie deboli della popolazione quali anziani, disabili, minori in difficoltà.

Nello svolgimento di tali attività, gli enti senza scopo di lucro collaborano attivamente con le amministrazioni pubbliche competenti, in particolare con i comuni, sia sul piano dell'erogazione delle prestazioni sociali, che nell'elaborazione della programmazione territoriale dei servizi.

La legge quadro n. 328/00 sul sistema integrato dei servizi sociali, che ha dettato per la prima volta una disciplina di principio in tema di programmazione ed erogazione dei servizi sociali italiani, introduce alcuni strumenti giuridici finalizzati a disciplinare le modalità della collaborazione tra enti locali ed organizzazioni del terzo settore, stabilendo in particolare che l'erogazione di servizi sociali, da parte di soggetti privati, sia subordinata al rilascio di un'apposita autorizzazione comunale, in base al possesso di precisi requisiti definiti dalla legge regionale.

Inoltre, nel caso in cui i soggetti, pubblici e privati, gestori di servizi sociali vogliano erogare prestazioni a carico delle risorse finanziarie del sistema pubblico di assistenza sociale, essi debbono ottenere un apposito accreditamento, dovendo garantire ulteriori requisiti di qualità delle prestazioni fornite definite dalla normativa regionale. Una volta ottenuto l'accREDITAMENTO, il gestore del servizio sociale di volta in volta in questione otterrà il pagamento, da parte dell'amministrazione pubblica comunale, delle prestazioni erogate sulla base di apposite tariffe predefinite.

Attraverso l'introduzione dell'istituto dell'accREDITAMENTO, la Legge n. 328/2000 ha così inteso dotare i comuni di uno strumento di garanzia della qualità delle prestazioni erogate agli utenti dal complesso degli operatori, pubblici e privati, del sistema integrato degli interventi e servizi sociali.

Nel contempo, tuttavia, l'accREDITAMENTO si profila anche come strumento di regolazione dell'offerta pubblica di servizi sociali in un dato territorio, secondo una logica almeno in parte analoga a quella già in precedenza applicata dallo stesso legislatore statale nel settore sociosanitario, posto che esso viene rilasciato sulla base del fabbisogno socio-assistenziale di un determinato territorio stabilito mediante la programmazione di zona.

Infine, mediante l'accREDITAMENTO si cerca di promuovere l'introduzione di un meccanismo di concorrenza "regolata" tra gli erogatori di servizi sociali, potendo così consentire agli utenti dei servizi di scegliere a quale soggetto, sia esso pubblico o privato, rivolgersi per ottenere le prestazioni cui hanno bisogno.

In seguito alla riforma del Titolo V della Costituzione ed al conseguente passaggio della potestà legislativa in materia di servizi sociali alla competenza residuale delle Regioni, si

comincia oggi a profilare un quadro via via differenziato della disciplina degli istituti in questione nelle diverse normative regionali.

L'analisi della recente disciplina regionale in materia di autorizzazione ed accreditamento dei soggetti che erogano servizi sociali si profila quindi di grande interesse poiché è in base a tale disciplina regionale che viene ad essere definito il quadro entro il quale i soggetti del terzo settore possono oggi legittimamente partecipare alla erogazione dei servizi sociali nei diversi sistemi dei servizi sociali regionali.

Alla luce delle considerazioni sopra esposte, obiettivo della presente ricerca sarà quello di procedere all'esame della normativa delle Regioni italiane, già in vigore od in corso di approvazione, in materia di autorizzazione ed accreditamento dei soggetti erogatori di servizi sociali, al fine di comprendere l'effettivo ruolo riconosciuto alle organizzazioni del terzo settore nel sistema dei servizi sociali regionali.

In questa prospettiva, si cercherà innanzitutto di ricostruire in via generale il modello di accreditamento prescelto da ogni normativa regionale, evidenziandone la capacità di accentuare in modo più o meno netto le molteplici finalità e potenzialità dell'istituto, sotto il profilo della garanzia della qualità dei servizi, ma anche della promozione della concorrenza tra erogatori di servizi.

Si cercherà inoltre di descrivere ed esaminare, per ogni sistema regionale, i presupposti richiesti per l'accREDITAMENTO, sotto il profilo dei requisiti generali e specifici prescritti per il suo rilascio, le procedure a ciò deputate, gli adempimenti necessari per il suo mantenimento.

In questa prospettiva saranno evidenziate le eventuali differenziazioni della suddetta normativa in merito alle scelte politiche e normative decisive per qualificare il ruolo delle organizzazioni non lucrative in questo settore, con particolare riferimento al rilievo assegnato alla partecipazione di rappresentanti del terzo settore nella definizione della normativa e nella sua implementazione; all'individuazione delle tipologie di servizi per i quali gli istituti dell'autorizzazione e dell'accREDITAMENTO sono previsti; ai livelli di governo competenti per il suo rilascio.

Per lo svolgimento della presente ricerca, si procederà innanzitutto allo studio della vasta bibliografia giuridica sull'evoluzione della legislazione in materia di welfare socio-assistenziale, sulla disciplina del rapporto pubblico-privato non profit, e sugli istituti dell'autorizzazione e dell'accREDITAMENTO nei servizi pubblici italiani.

Sarà inoltre necessario procedere alla ricognizione delle normative rilevanti delle Regioni italiane, sia vigenti che in corso di approvazione, sulla disciplina dell'autorizzazione e dell'accREDITAMENTO nei servizi socio-assistenziali.

Lo svolgimento di tali attività potrà richiedere il compimento di missioni di studio, nonché la necessità di acquisto di beni strumentali e materiale inventariabile.

Nello svolgimento della ricerca potranno essere impegnati, insieme al responsabile scientifico Prof.ssa Elena A. Ferioli ed in base a suo giudizio, altri soggetti scientificamente qualificati.

5.2.2 Formazione – dottorati di ricerca

Il nostro Paese, pur vantando un Terzo Settore che, in termini relativi, non è secondo a quello dei paesi dell'Occidente avanzato, non può vantare ancora alcun dottorato di ricerca specificamente rivolto ad esso. L'Italia possiede taluni corsi di laurea e diversi Master universitari rivolti al Terzo Settore, peraltro in essere da appena dieci anni (dal novembre 1996), ma ancora nessun dottorato di ricerca. Ciò rappresenta il vincolo più serio alla piena legittimazione culturale del Terzo settore e, di conseguenza, alla sua espansione e diffusione.

A tal fine, l'Agenzia si è attivata per procedere alla promozione di dottorati di ricerca presso alcune delle maggiori università italiane, quale azione di valorizzazione del capitale umano in relazione alle problematiche ed ai temi tecnico-scientifici che si riferiscono al terzo settore, con finalità di acquisire studi, ricerche, documenti, relazioni e tesi in materia. L'avvio di tale ambizioso obiettivo si è in particolare concretizzato attraverso la proposta operativa di avviare contatti e stabilire modalità di intervento, sulla scorta delle disposizioni in vigore presso i vari atenei, alla luce delle specifiche distinzioni settoriali e geografiche. Si prevede che tutti i corsi abbiano durata triennale e per ciascuno viene previsto un contributo economico da parte dell'Agenzia. In tale ottica sono state stipulate le convenzioni di seguito illustrate.

Convenzione con Alma Mater Studiorum – Università di Bologna per il finanziamento di una borsa di studio del Dottorato di ricerca in Sociologia

La convenzione prevede l'assegnazione da parte dell'Università di Bologna, sede amministrativa del Dottorato di Ricerca in Sociologia, di una borsa di studio di dottorato in aggiunta a quelle già ripartite dal Organi Accademici competenti.

Da parte sua l'Agenzia, provvede a versare un contributo per il relativo finanziamento della borsa di studio da conferire ai vincitori del concorso pubblico per l'ammissione al dottorato di ricerca, utilmente collocatisi in graduatoria ed in possesso dei requisiti giuridici prescritti dalla legge. L'Università di Bologna si impegna a far pervenire all'Agenzia per le onlus copia della tesi conclusiva del corso che dovrà vertere su tematiche afferenti il Terzo settore nonché i documenti ed i rapporti afferenti, aventi rilievo ufficiale, che saranno prodotti nel periodo di durata del corso.

Convenzione con Università degli Studi di Roma – “Tor Vergata” per il finanziamento di una borsa di studio del Dottorato di ricerca – area economica

Convenzione con l'Università Statale – Milano per il finanziamento di una borsa di studio del Dottorato di ricerca in Economia e Istituzioni dei Mercati Monetari e Finanziari

Convezione quadro con il Politecnico di Milano

I vari progetti sopra illustrati (borse di ricerca e dottorati), approvati nel corso degli ultimi mesi del 2007, avranno tempi di attuazione diversi tra loro e costituiranno l'ossatura prevalente della programmazione 2008.

Capitolo III

Audizioni

Il Consiglio dell'Agenzia ha istituito in data xxxx una Commissione consiliare per le audizioni composta dal Consigliere Gabriella Stramaccioni, dal Consigliere Massimo Palombi e dal Consigliere Edoardo Patriarca con il ruolo di coordinatore.

E' stato elaborato con la collaborazione dell'Ufficio Comunicazione dell'Agenzia un progetto di sviluppo dell'attività delle audizioni della seconda consiliatura, poi validato ed ufficialmente approvato dal Consiglio.

Le linee essenziali del lavoro sono state le seguenti:

strutturazione della filiera del processo attraverso un tentativo definitorio dello strumento "audizione", strutturazione ragionata delle fasi e degli incontri, scelta degli interlocutori e degli obiettivi, organizzazione delle audizioni, rilevanza esterna degli esiti delle audizioni ed infine le sollecitazioni in merito all'attività di indirizzo.

Le audizioni dell'Agenzia per le ONLUS trovano il loro fondamento giuridico negli articoli 3 e 5 del D.P.C.M. 329/2001 e possono scaturire da un'istanza esterna, da una richiesta dell'Agenzia stessa oppure possono essere audizioni che l'Agenzia è chiamata a tenere come ente "audito" presso altri soggetti.

L'obiettivo della prima fase della tornata di audizioni può essere così riassunta:

- raccogliere indicazioni e suggerimenti riguardo a:
 - i nodi e gli indirizzi che meritano approfondimento;
 - gli aspetti normativi e fiscali che richiedono un intervento specifico dell'Agenzia;
 - sostegni formativi, supporti e servizi.

Gli obiettivi della seconda fase possono essere così individuati:

- ascolto delle esperienze per conoscere ed approfondire le problematiche del Terzo Settore
- individuazione delle priorità o degli elementi problematici
- elaborazione di un programma di interventi specifico per ciascuna area di intervento

La prima fase ha visto i seguenti incontri innanzi la Commissione per le Audizioni, di volta in volta integrata anche da Consiglieri dell'Agenzia e da rappresentanti degli Uffici della struttura:

DATA	INTERLOCUTORE
Roma, 8 maggio 2007 ore 10	Conferenza Episcopale Italiana Mons. Mauro Rivella e Prof. Venerando Marano
Roma, 8 maggio 2007 ore 13.30	CONVOL presenti: Dott. Licheri (Presidente) e Dott. Giancarlo Corsi (Segretario Generale)
Roma, 8 maggio 2007 ore 16.00	FORUMSAD presenti: Dott.ssa Paola Gumina de La Gabbianella e il Dott. Vincenzo Curatola (coordinatore)
Roma, 9 maggio 2007 ore 12	CITTADINANZATTIVA presenti: Dott.ssa Teresa Petrangolini, Dott.ssa Anna Vittori, Dott. Elio Rosati.
Roma, 15 maggio 2007 ore 12.00	FORUM TERZO SETTORE presenti: Dott.ssa Vilma Mazzocco, Dott.ssa Maria Guidotti
Roma, 16 maggio 2007 Ore 15.00	Associazione delle ONG Italiane presente il Presidente Dott. Sergio Marelli
Roma, 12 giugno 2007 ore 13.00	ACRI presente il Direttore Generale Dott. Stefano Marchettini
Roma, 12 giugno 2007 ore 16.00	FORUM DELLE FAMIGLIE presenti l'Avv. Giuseppe Barbaro (Vicepresidente), il Direttore Generale Dott. Marco Lora, il Dott. Franco Leone, Responsabile dell'Amministrazione.
Roma, 13 giugno 2007 ore 9.30	CONFINDUSTRIA presente il Vicedirettore Generale Dott. Luigi Mastrobuono
Roma, 13 giugno 2007 ore 11.30	CARITAS ITALIANA presente il Presidente di Caritas Italiana
Roma, 13 giugno 2007 ore 15.00	COORDINAMENTO ENTI AUTORIZZATI (adozione internazionale) presente il coordinatore Dott.ssa Anna Torre

Per quel che attiene alla seconda fase, le aree di azione individuate sono le seguenti:

- solidarietà sociale
- sociosanitaria
- protezione civile
- tutela ambientale
- educativa – formativa – culturale
- solidarietà internazionale
- sport per tutti
- cooperazione e impresa sociale
- turismo sociale

L'evidenza esterna del lavoro svolto nel corso di questi incontri sarà garantita da un'apposita sezione nell'ambito di Areté²⁷, la rivista quadrimestrale dell'Agenzia per le ONLUS, dalla relazione annuale dell'Agenzia, dai contenuti del sito ed eventualmente la newsletter a coloro che sono attualmente iscritti alla *mailing list* del sito istituzionale www.agenziaperleonlus.it

Oltre a questo, fondamentale contributo per l'attività di indirizzo dell'Agenzia, sarà la trasposizione dei risultati raccolti in proposte al Legislatore.

A seguito di ogni incontro avvenuto innanzi la Commissione per le Audizioni è stato elaborato un report, che è poi confluito in un quadro sinottico generale al termine della prima fase di incontri. La seconda fase è invece in corso di svolgimento.

Capitolo IV

Progetti area internazionale

5.4.1 Internazionalizzazione dell'Agenzia: i rapporti con l'Unione Europea

A livello comunitario, il dialogo con la società civile sta assumendo un ruolo sempre più rilevante, e sempre più visibili sono le iniziative europee volte al rafforzamento di questo legame.

Le istituzioni europee, da parte loro, pongono da tempo particolare attenzione a progetti relativi al "settore non lucrativo", importante "attore" della vita di un Paese, espressione autentica di una matura e creativa società civile, anche tenuto conto degli orientamenti sociali prioritari sul piano comunitario in un'ottica di una sempre maggiore coesione economica e sociale (Trattato di Amsterdam). Si pensi solo al fondamentale contributo del Terzo settore alla promozione dell'occupazione (Fondo sociale europeo); inoltre, un ulteriore importante elemento "unificante" è la progressiva ridefinizione dei sistemi di welfare, destinata ad aprire sempre nuovi spazi al mondo del non profit.

Da tenere presente infine che la dimensione internazionale del Terzo settore non deve indurci a focalizzare la nostra attenzione solo sull'ambito europeo ma deve essere stimolo per puntare su un orizzonte più ampio.

Da parte sua, l'Agenzia per le Onlus – in base alla normativa istitutiva (DPCM 329/2001) – è chiamata a promuovere "iniziative di studio e di ricerca delle organizzazioni, del terzo settore e degli enti in Italia e all'estero" nonché a promuovere "scambi di conoscenza e forme di collaborazione fra realtà italiane delle organizzazioni, del terzo settore e degli enti

²⁷ Rif. parte V, cap. V, par. 5.5.1 Editoria.

con analoghe realtà all'estero". E' importante che l'Agenzia tenda sempre più ad affermare il proprio ruolo in seno alla comunità internazionale, in virtù della sua specifica conoscenza del settore non profit, a livello di supporto informativo e consulenza giuridica.

In tal senso, si rammenta che – nel corso del precedente mandato – l'Agenzia ha:

- organizzato nel corso del 2003 il Convegno "Il Terzo Settore e la Società Civile nella Costruzione dello Spazio Sociale Europeo"; si è trattato di un'iniziativa finalizzata a promuovere uno studio comparato non solo della normativa vigente in materia nei Paesi dell'Unione, ma anche delle istituzioni pubbliche che, a vario titolo, se ne occupano su base nazionale. In particolare, una prima parte è stata caratterizzata dalla descrizione dei contesti nazionali e comunitari (mediante relazioni e interventi); la seconda ha consistito in un confronto di opinioni e valutazioni all'interno di una tavola rotonda;
- realizzato il progetto CEAS (Cittadinanza Europea Attiva e Solidale), in collaborazione con diverse organizzazioni del privato sociale e altri partner istituzionali. Tale progetto si è proposto di aprire un canale privilegiato per favorire il dialogo e la collaborazione tra il mondo della scuola (studenti, docenti e genitori), i centri di aggregazione giovanile e le organizzazioni di Terzo settore e di Volontariato. Il tutto per valorizzare, in una prospettiva europea, quelle realtà che più adeguatamente possono testimoniare alla nuove generazioni esempi di cittadinanza attiva e solidale e di passare da un'idea di educazione civica astrattamente concepita all'attuazione di azioni civiche condivise.

Di tali attività si dato largamente conto nelle precedenti relazioni annuali, cui si rimanda per ulteriori approfondimenti.

5.4.1.1 Progetto Comunitario "Subsidiarity Advanced Experiences – SAX"

L'Agenzia ha preso parte alla presentazione del progetto comunitario SAX partecipando ad un consorzio transnazionale di partnership pubblico-privato, di cui è parte il Ministero dell'Interno, finalizzato alla presentazione di una proposta nell'ambito del programma comunitario ICT PSP (Programma di supporto alle politiche per le tecnologie dell'informazione e comunicazione), a sua volta inserito nel Programma Quadro per la Competitività e l'Innovazione adottato dall'Unione Europea nell'anno 2006.

Tale progetto formula ipotesi di implementazione di sistemi di welfare innovativi e basati sul principio di sussidiarietà orizzontale, da intendersi come principio di mutua relazione tra soggetti pubblici, privati e del terzo settore; in particolare il settore di intervento del progetto riguarda l'area dei servizi sociali, notoriamente un ambito di politica pubblica che vede il terzo settore impegnato in misura determinante e con un ruolo di crescente centralità.

L'approccio impiegato si configura estremamente innovativo dal momento che intende costruire un nuovo paradigma nella produzione dei servizi sociali utilizzando come strumento privilegiato la tecnologia dell'informazione e in particolare il sistema di *social web*, in un'ottica di razionalizzazione della spesa pubblica.

In tal senso, il coinvolgimento operativo dell'Agenzia nell'ambito del progetto prevede lo svolgimento di funzioni – definizione dei servizi, selezione del personale impiegato, valutazione dei risultati – pienamente coerenti ai profili di competenze presenti nella struttura.

Il progetto è attualmente in attesa della verifica dell'ammissibilità del finanziamento comunitario da parte dell'apposita commissione di valutazione e solo tra qualche tempo sarà possibile avere notizie in merito alla finanziabilità del progetto ed alla definizione delle relative quote parti.

5.4.1.2 Iniziativa di valorizzazione del volontariato in Europa

L'Agenzia ha ben presente la rilevanza delle Organizzazioni di Volontariato e l'attualità dei processi di trasformazione che interessano questo soggetto del Terzo settore, anche con riferimento alle modifiche legislative in corso afferenti la L. 266/91 alle cui riflessioni partecipa nelle sedi istituzionali, scientifiche e internamente, per quanto attiene al proprio mandato.

Da qui la necessità di provvedere alla realizzazione di una ricerca sulle esperienze di volontariato in Europa per sviluppare conoscenze e confronti tra buone prassi che incentivano la partecipazione volontaria nei diversi Paesi e che sottintendono al rapporto tra istituzioni e volontariato in termini di investimento pubblico e incentivi alla partecipazione.

Il progetto di ricerca di carattere comparativo – affidato ad un soggetto esterno, individuato tra organismi di provata esperienza e competenza in materia - sarà finalizzato a:

- approfondire la conoscenza sulla natura e il funzionamento di realtà di terzo settore esistenti nel panorama europeo;
- raccogliere esperienze significative di buone pratiche, con particolare riferimento alle associazioni di volontariato in Europa;
- acquisire un documento finale, sotto forma di rapporto di ricerca, idoneo alla disseminazione dei risultati dell'indagine.

I risultati dell'indagine sono destinati ad essere illustrati tramite un'iniziativa pubblica (seminario, convegno od altro) di disseminazione volta anche alla promozione di buone pratiche.

In merito all'ambito internazionale, si ricorda inoltre la recente firma del Protocollo di intesa tra Agenzia per le Onlus e la Rappresentanza dell'Unione Europea²⁸.

²⁸ Rif. Parte II, cap. II, Attivazione protocolli di intesa.

Capitolo V

Comunicazione, Relazioni esterne ed Eventi

L'Ufficio Comunicazione dell'Agenzia per le ONLUS in base a quanto previsto dal DPCM 329/2001 opera all'interno del Dipartimento per le Attività Promozionali secondo le disposizioni contenute nel Regolamento di Organizzazione e Funzionamento.

Le sue attività riguardano tutto il ventaglio dei mezzi di comunicazione integrata e sono coordinate da un Responsabile secondo quanto previsto dalla Legge 150/2000 e successivi regolamenti attuativi.

L'attività della Comunicazione istituzionale e di progetto è sostanziale nonché trasversale rispetto alla valorizzazione - presso i target selezionati esterni - dei progetti realizzati da tutti i settori dell'Agenzia pertanto contribuisce al suo posizionamento nel mondo della Pubblica Amministrazione e del Terzo Settore.

5.5.1 Editoria

L'Ufficio Comunicazione si occupa di coordinare tutta la filiera relativa alla realizzazione delle pubblicazioni dell'Agenzia: Le fasi riguardano l'eventuale registrazione presso il Tribunale (laddove non ancora avvenuta), la prima correzione del testo fornito, l'impaginazione grafica, la correzione delle bozze sull'impaginato, la stampa, la distribuzione secondo il piano stabilito dal Consiglio.

Il piano editoriale dell'Agenzia ha previsto le seguenti pubblicazioni per l'anno 2007:

1. IL BOLLETTINO INFORMATIVO trimestrale redatto ex art. 7 comma 3 del DPCM 329/01 – registrazione al Tribunale Civile e Penale di Milano al n. 732 del 28.12.2002 (pubblicato solo sul sito istituzionale)
2. LA RELAZIONE ANNUALE redatta ex art. 2 del medesimo decreto,
3. La pubblicazione degli atti del convegno "L'Istituto dell'Amministratore di Sostegno (L. 6/2004)"

Realizzazione di una rivista quadrimestrale

Il Dipartimento Attività Promozionali ha proposto un progetto riguardante la realizzazione di una rivista quadrimestrale a cura dell'Agenzia che possa dare ampio rilievo alla attività della stessa, ma anche ai temi riguardanti in generale il nonprofit italiano.

Di fatto, l'Agenzia ha a suo tempo registrato presso il Tribunale di Milano la "Pubblicazione dell'Ufficio di Presidenza – Interventi, ricerche, contributi" (registrazione n. 167 del 15 marzo 2004) di cui sono stati sinora editati due numeri.

Il Consiglio dell'Agenzia, considerato di fondamentale importanza il potenziamento di un tale strumento capillare di informazione tecnico-scientifica, ha pertanto deliberato la realizzazione della rivista quadrimestrale dell'Agenzia per le Onlus per gli anni 2008 e 2009 definendone il titolo in ARETE' e approvando l'offerta di realizzazione e

postalizzazione presentata da Maggioli Editore in merito a stampa, spese di spedizione e oneri annessi.

Il progetto presentato dal Dipartimento Attività Promozionali ed approvato con delibera consiliare prevede l'istituzione di un Comitato scientifico e di una apposita redazione come di seguito indicato:

Direttore Scientifico:	Stefano Zamagni
Direttore Responsabile:	Francesco Iaquinta
Consiglio scientifico:	Luca Antonini Edoardo Patriarca Adriano Propersi Giampiero Rasimelli Emanuele Rossi Paola Severini Gabriella Stramaccioni Sergio Travaglia Marida Bolognesi Massimo Palombi Gabrio Quattropani Valeria La Paglia Francesco Iaquinta
Comitato di Direzione:	Stefano Zamagni (coordinatore) Luca Antonini Adriano Propersi Emanuele Rossi
Redazione:	Maria Elisa Borrelli (caporedattore) Lorella Sfondrini Tiziana Alti Andrea Cazzaro Francesca Rizzi
Collaboratori:	Francesca Pasi Guido Crema Lucia Comuzzi Daniela Lombardo Monica Nava Valentina Mereu Giovanni Cacchi
Periodicità:	1 numero: fine marzo 2 numero: fine luglio 3 numero: fine novembre

Target: circa tremila soggetti, comprendendo biblioteche e pubbliche amministrazioni oltre ai centri servizio per il volontariato e interlocutori preferenziali del terzo settore

L'Agenzia per le ONLUS ha inoltre realizzato nel corso del 2007 una nuova brochure istituzionale in formato A5 per veicolare in maniera più agevole notizie in merito alle proprie competenze.

Nell'ambito della brochure si è dato conto della nuova composizione del Consiglio nonché dei recapiti della struttura con riferimento ai compiti assegnati.

5.5.2 Internet

L'Ufficio Comunicazione cura l'aggiornamento del sito internet istituzionale secondo le indicazioni del Consiglio dell'Agenzia. I contenuti, proposti dall'Ufficio stesso o ricevuti dagli altri Uffici dell'Agenzia, vengono approvati dal Consiglio prima della loro pubblicazione.

I testi vengono trattati dal punto di vista tecnico affinché rispettino i criteri di accessibilità massima previsti dalla legge e dal punto di vista comunicativo affinché siano adeguati al tipo di strumento atti a divulgarli.

Il sito internet dell'Agenzia, come si è detto nel precedente capitolo di questa relazione, si è arricchito di numerosi interventi del Presidente Prof. Stefano Zamagni, resi fruibili con priorità proprio su attraverso questo strumento.

Grazie ad un accordo con la RAI²⁹, che si andrà perfezionando in un protocollo d'intesa con l'Agenzia per le ONLUS, settimanalmente il sito dell'Agenzia pubblica i comunicati stampa settimanali di Uno Mattina, in onda appunto su Rai Uno.

Al fine di avere ritorni sulla qualità della presenza on-line, e per individuare i possibili campi di intervento atti a migliorare la visibilità del sito, anche quest'anno ci si è posti l'obiettivo di analizzare le statistiche degli accessi per capire qual è la qualità dei visitatori e quali sono le informazioni che più sono ricercate.

Si dettagliano qui di seguito alcune informazioni relative agli accessi dell'anno 2007:

Definizioni

Richieste

Una richiesta è definita quando ad un web server è richiesto l'invio di una pagina, grafica o altri oggetti. Una Richiesta può essere generata da un visitatore che richiede una pagina o dalla pagina stessa che richiede un oggetto (di solito Grafica).

Visitatori

Un visitatore è definito semplicemente da un unico indirizzo IP. Un unico indirizzo IP potrebbe rappresentare un'unica persona, ma molto spesso l'indirizzo IP rappresenta più persone, nel caso di più computer connessi in rete Aziendale. Utilizzando i cookies, è possibile identificare in modo specifico l'identità dei visitatori.

Visite

Una visita è un insieme di richieste di pagine e grafica visto dal visitatore in un determinato momento. Per esempio: un visitatore potrebbe visitare all'interno del sito 10 pagine HTML e indirettamente richiedere 25 elementi grafici.. Queste 35 richieste rappresentano una

²⁹ Rif. Parte II, cap. II, Protocolli di intesa.

visita. Il numero totale di visite è di solito molto più alto del numero dei visitatori perchè il visitatore può visitare il sito più di una volta.

Riepilogo

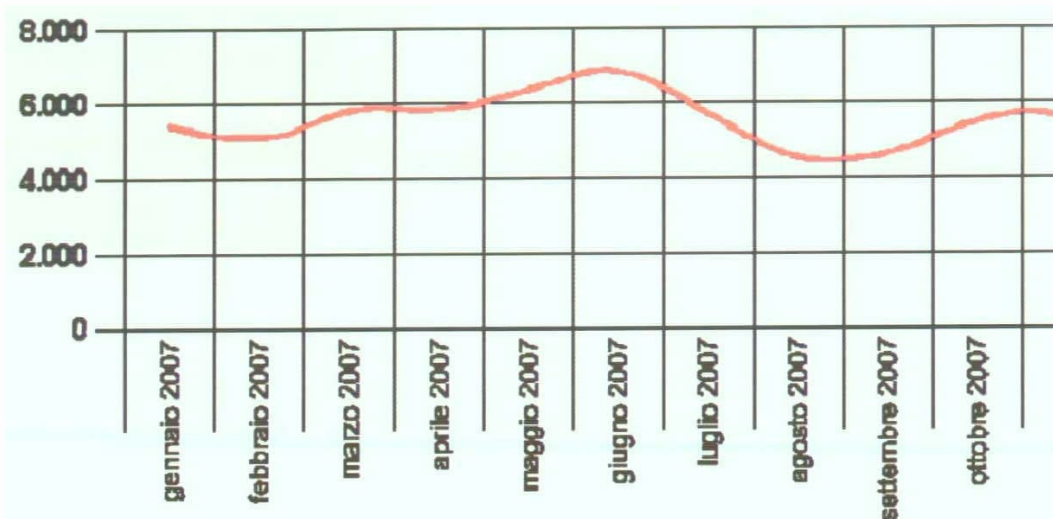
Numero totale delle richieste	888.506
Numero totale dei visitatori	44.828
Numero di visite totali	181.675
Numero medio di visite per giorno	499,1
Numero medio di richieste per visita	4,91
Durata media della visita (in Secondi)	130,49

Si segnala, a sintetico commento dei suddetti dati, che la presenza sul sito di numerosi contenuti scaricabili, in luogo del contenuto inserito direttamente nelle pagine web, facilita la lettura degli stessi off line evitando che l'utente rimanga collegato in rete per lungo tempo.

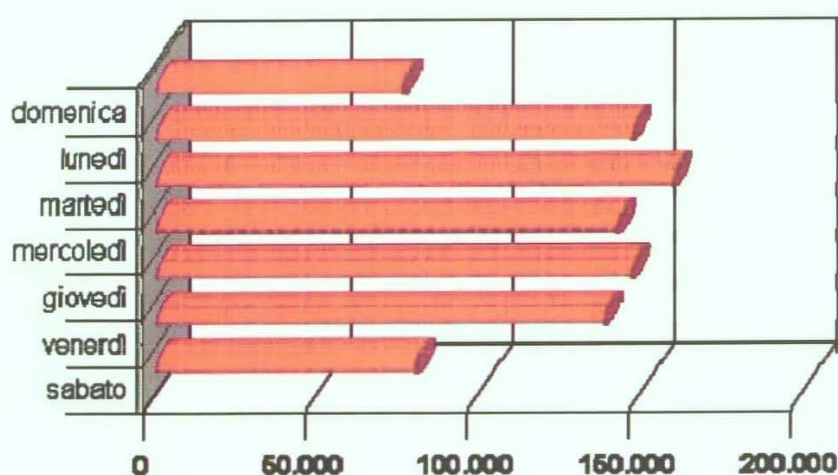
Suddivisione visitatori per mese

gennaio 2007	5.411
febbraio 2007	4.791
marzo 2007	5.990
aprile 2007	5.746
maggio 2007	6.324
giugno 2007	7.080
luglio 2007	5.725
agosto 2007	4.326
settembre 2007	4.516
ottobre 2007	5.592
novembre 2007	5.832
dicembre 2007	4.494

Degni di nota sono in particolare gli accessi registrati nei mesi di marzo, maggio e giugno 2007. Si noti tuttavia che - come evidenziato anche dal grafico sottostante - non si registrano dei veri e propri picchi, segno questo di un interesse costante per l'attività dell'Agenzia.

Suddivisione visitatori per mese

Nell'immagine che segue è possibile rinvenire il numero totale delle richieste suddivise nell'arco della settimana. Se è vero che il maggior numero di esse si concentra nel corso della settimana lavorativa, è altresì vero che le richieste mantengono un livello degno di nota anche nel fine settimana.

Numero totale delle richieste per giorno della settimana

Numero totale di richieste per Dominio (server virtuale)

Siti da cui proviene il visitatore

La tabella qui sotto, mostra da quali altri siti web (si annotano qui soltanto i principali dal punto di vista della rilevanza numerica) proviene il visitatore-tipo del sito www.agenziaperleonlus.it

Questo non include i visitatori che sono giunti al sito digitando l'URL corretto, ovviamente, ma solo quelli che vi sono acceduti attraverso un link da un sito esterno.

Sito	Totale richieste
www.google.it	40.704
www.agenziaperleonlus.net	4.601
www.google.com	4.035
search.alice.it	2.650
it.wikipedia.org	2.541
www.agenziaperleonlus.org	1.680
Yahoo	932
www.nonprofitonline.it	667
www.vita.it	635
www.romacivica.net	504
search.live.com	476
agenziaperleonlus.net	431
images.google.it	340
search.msn.it	326
www.regione.emilia-romagna.it	215
favorstar.com	211
www.whois.sc	184
www.quinonprofit.it	167
www.progettoceas.it	147
www.istitutoitalianodonazione.it	142
arianna.libero.it	127
comunicandoilsociale.wordpress.com	124
209.85.135.104	112
it.altavista.com	105

Media mensile di richieste e visite

Media mensile delle richieste	Media mensile delle visite
74.042,2	15.139,6

Media settimanale di richieste e visite

Media settimanale delle richieste	Media settimanale delle visite
16.764,3	3.427,8

Media giornaliera di richieste e visite

Media giornaliera delle richieste	Media giornaliera delle visite
2.441,0	499,1

Paesi di provenienza dei visitatori

Paese	Totale delle richieste	Visite
Italy	457.247	52.805
United States	266.908	103.332
Romania	2.688	107
Germany	2.167	350
Netherlands	2.103	209
United Kingdom	777	159
Switzerland	751	84
Belgium	568	106
France	535	86
Russia	521	26

La provenienza dei visitatori è un indicatore importante per ritrarre eventualmente la progettualità di sviluppo delle attività dell'Agenzia e di conseguenza della sua comunicazione attraverso il web, potenziando, ad esempio, la parte in lingua inglese.

Browser maggiormente utilizzati

Mostra quali web browser sono più comunemente utilizzati da chi visita il sito.

Questo dato è significativo sotto un profilo tecnico perché definisce la tipologia di strumentazione utilizzata dai visitatori del sito. Ciò va tenuto indebito conto nel momento in cui vengono attivati servizi interattivi o modifiche riguardanti la piattaforma web.

Browser	Richieste totali
Netscape 4.x	500.489
Netscape 5.x	223.129
msnbot/1.0 (http://search.msn.com/msnbot.htm)	48.627
Java/1.4.1_04	21.379
Microsoft IE 5.x	9.535
msnbot/1.0 (http://search.msn.com/msnbot.htm)	9.515
Java/1.6.0_01	9.514
WebTrends/3.0 (WinNT)	6.715

Connessa alla trattazione del sito internet dell'Agenzia, si ricorda inoltre che gli attuali iscritti alla *mailing list* dell'Agenzia sono 2470. Si tratta di visitatori del sito www.agenziaperleonlus.it che ritengono di trasmettere all'Agenzia stessa i propri dati, dando la disponibilità a ricevere eventuali informazioni sulle attività dell'Ente.

5.5.3 Radio/televisione

In considerazione del redigendo protocollo d'intesa tra RAI e Agenzia per le ONLUS, in data 20 settembre 2007 è stato organizzato presso la sede RAI di Viale Mazzini, 14 a Roma, un workshop formativo³⁰ per gli autori, i direttori dei telegiornali e per i giornalisti.

L'obiettivo fondamentale di questo incontro è stato quello di formare un target così importante come quello dei giornalisti sulle tematiche attinenti il Terzo Settore al fine di poter avere una positiva ricaduta sulla qualità tecnica dei contenuti televisivi.

L'incontro è stato reso possibile grazie alla fattiva collaborazione degli Uffici del Direttore Generale e del Segretariato Sociale Rai.

Di quanto trattato nel corso della riunione si è inoltre dato conto nell'ambito della sezione dedicata ai comunicati stampa³¹.

5.5.4 Pubblicità

In occasione di specifici eventi organizzati dall'Agenzia, il Consiglio può decidere di avvalersi di uno strumento come quello dell'acquisto spazi sui quotidiani. Tale operazione, soprattutto in considerazione del costo che essa comporta, viene posta in essere solo in occasioni di particolare rilevanza, per il pubblico numeroso cui viene rivolta oppure per il pregio dell'iniziativa stessa e dei suoi relatori. In tal senso si è optato per il convegno organizzato a Roma presso la Camera dei Deputati (Palazzo San Macuto) per il giorno 21 novembre 2007 dal titolo "Terzo Settore, fattore di innovazione e protagonista di un nuovo welfare"³². Gli spazi pubblicitari per rendere più capillare l'informazione circa il Convegno sono stati acquistati sul Il Sole 24 ore del lunedì 19 novembre 2007 e sul Corriere della Sera (pagine nazionali) del 20 novembre 2007.

5.5.5. Relazioni con il pubblico

F.A.Q. (frequently asked questions)

Il Consiglio dell'Agenzia per le Onlus in data 27 luglio e 12 settembre u.s. ha assunto la decisione di non dare più seguito a quesiti informali specifici pervenuti da soggetti privati – ovvero interlocutori non istituzionali – e di pubblicare sul sito dell'Agenzia le F.A.Q. (frequently asked questions) con valenza di studio di carattere generale, al fine di mantenere aperto questo importante canale di comunicazione con la società civile e fornire un utile contributo a chi, a vario titolo, è attivo nell'ambito del Terzo Settore o, più semplicemente, a chi è interessato alle sue problematiche.

Contestualmente, tale modalità operativa consentirebbe di valorizzare il lavoro svolto nel corso degli anni dal personale dell'Agenzia tramite l'indirizzo di posta elettronica info@agenziaperleonlus.it.

A partire dall'anno 2005 l'attività di *direct mailing* è stata ricompresa all'interno del Dipartimento Attività Promozionali e, nel tempo, ha seguito un trend di crescita molto positivo e costante sia sotto l'aspetto quantitativo che qualitativo, segno ormai di come l'identità istituzionale dell'Agenzia per le onlus si sia espressa e consolidata nel panorama del mondo non profit.

Una conferma del consolidamento del ruolo istituzionale dell'Agenzia nel mondo del non profit è rinvenibile anche dall'osservazione della varietà nella tipologia degli utenti che all'Agenzia si rivolgono: privati cittadini che già svolgono, o sono intenzionati a farlo,

³⁰ Rif. Parte II, cap. II, Protocolli di intesa.

³¹ Rif. parte V, cap. V, par. 5.5.10.

³² Rif. parte V, cap. V, par. 5.5.6, Eventi.